



Universidad
del Cauca®

**Estrategia Comunicativa para el Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo en la
Universidad Del Cauca**

Julio César Ulcué Trujillo

Programa de Comunicación Social; Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Informe de Pasantía

Magister: Olga Patricia Solís Valencia

Universidad del Cauca

Agosto de 2022

Contenido

Índice de Figuras	5
Índice de Tablas.....	6
Introducción	9
Capítulo I Caracterización	13
Localización	15
Misión de la Universidad del Cauca.....	15
Visión de La Universidad del Cauca	16
Estructura Orgánica.....	16
Reseña Histórica Centro de Gestión de Calidad.....	17
Misión Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación	18
Visión Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación	19
Mapa de Procesos.....	19
Estructura Orgánica del Centro de Gestión de Calidad	20
Funcionarios Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación	21
Estructura Orgánica Gestores de Calidad	22
Marco Legal.....	25
0.3.3 Pensamiento basado en riesgos.....	27
Capítulo VI - Norma ISO 9001-2015 6.1.1	27
Capítulo - IX Norma ISO 9001-2015 9.2 Auditoría Interna.....	27
Capítulo II Marco Teórico.....	28
Capítulo III Metodología	35
Descripción Metodológica.....	35
Fase 1	36
Revisión Documental	36
Encuentros:.....	36
Encuesta.....	37
Fase 2	38
Análisis de Resultados.....	38
Fase 3	38
Diseño de la Estrategia Comunicativa.....	38
Población y muestra	41
Capítulo IV Diagnóstico.....	44
Revisión documental Auditorías Internas, Externas e informes de Oficina Control Interno	44
Síntesis de Resultados Levantamiento de la Información.....	46

Primer Encuentro	49
Síntesis de resultados – Primer Encuentro	51
Segundo encuentro	51
Síntesis de Resultados - Segundo Encuentro	53
Tercer Encuentro.....	54
Síntesis de Resultados – Tercer Encuentro	58
Encuentro Cuatro	59
Síntesis de Resultados – Cuarto Encuentro.....	63
Encuentro Cinco.....	66
Síntesis de los resultados- Quinto Encuentro.....	66
Resultados encuesta a través de formulario virtual Google Forms	68
Síntesis de Resultados Encuesta Google Forms	78
Capítulo V Análisis General de Resultados.....	80
Componente Informativo	80
El portal de transparencia	81
Unicauca en cifras	81
Plataforma LVMEN	81
Debilidades Componente Informativo	82
Fortalezas del componente Informativo	84
Análisis del componente	84
Componente Organizativo	85
Debilidades Componente Organizativo	85
Fortalezas Componente Organizativo	86
Análisis del componente	86
Componente Gestión del Conocimiento	87
Debilidades Componente Gestión del Conocimiento	87
Fortalezas Componente Gestión del Conocimiento	88
Análisis del componente	88
Capítulo VI Diseño de la Estrategia.....	89
Problemas Identificados	91
Objetivo General de la Estrategia.....	91
Dimensión Informativa	91
Dimensión Organizativa	91
Dimensión de Gestión del conocimiento	91
Criterios propuestos por el MIPG para el desarrollo de la estrategia.....	92
Conclusiones	100

Referencias Bibliográficas.....	102
Anexos.....	104
Anexo A Primer Encuentro Componente Estratégico	104
Anexo B Segundo Encuentro	114
Anexo C Tercer Encuentro – Reunión de Gestores.....	116
Anexo D Cuarto Encuentro Departamento de Educación Física.....	124
Anexo E Quinto Encuentro Facultad de Ciencias Humanas	134
Anexo F Encuesta - Entrevista Herramienta Google Forms.....	137
Anexo G Organigrama Universidad del Cauca	148
Anexo H Evidencias Documentadas Gestión del Riesgo Universidad del Cauca	149

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama Universidad del Cauca.....	16
Figura 2: Mapa de Procesos Universidad del Cauca.....	20
Figura 3: Organigrama Centro de Gestión de Calidad.....	20
Figura 4: Estructura de Gestores de Calidad	23
Figura 5: Flujo Normativo Gestión del Riesgo	50
Figura 6: Segundo Encuentro Directivos Docentes	54
Figura 7: Distribución grupos en MEET	55
Figura 8: Descripción del Riesgo	56
Figura 9: Descripción causas del riesgo.....	56
Figura 10: Descripción Consecuencias del Riesgo	56
Figura 11: Descripción Riesgo Inherente	57
Figura 12: Descripción de Probabilidad de materialización	57
Figura 13: Descripción de la Valoración.....	57
Figura 14: Descripción de Riesgo Residual.....	57
Figura 15: Evidencia de Realización Actividad Virtual	58
Figura 16: Estructura de Gestores	60
Figura 17: Asistencia a reunión de gestores	64
Figura 18: Encuentro con Gestores.....	65
Figura 19: Encuentro Ciencias Humanas.....	66
Figura 20: Asistencia Encuentro Ciencias Humanas.....	67
Figura 21: Encuesta formulario web google Forms	68
Figura 22: Cargo de los Gestores	69
Figura 23: Dependencias a las que pertenece el gestor.....	69
Figura 24: Proceso al que pertenece el gestor	69
Figura 25: Resultado Pregunta uno.....	70
Figura 26: Resultados pregunta dos	71
Figura 27: Resultados Pregunta tres.....	72
Figura 28: Resultados pregunta cuatro	74
Figura 29: Resultados pregunta cinco.....	75
Figura 30: Resultados pregunta seis.....	75
Figura 31: Resultados pregunta siete.....	76
Figura 32: Resultados pregunta ocho	76
Figura 33: Resultados pregunta nueve	77
Figura 34: Resultados pregunta diez.....	77
Figura 35: Dimensiones de la Comunicación	89

Índice de Tablas

Tabla 1: Necesidades y Expectativas Universidad del Cauca	14
Tabla 2: Funcionarios Centro de Gestión de Calidad	21
Tabla 3: Caracterización Gestores de Calidad	24
Tabla 4: Ruta metodológica de actividades	38
Tabla 5: Población participante	42
Tabla 6: Relación de años de revisión documental	45
Tabla 7: Revisión informes de auditorías	45
Tabla 8: Dimensiones definidas para la Pasantía	47
Tabla 9: Matriz cronograma de encuentros y actividades	48
Tabla 10: Sistematización primer encuentro	50
Tabla 11: Sistematización segundo encuentro	52
Tabla 12: Sistematización tercer encuentro	62
Tabla 13: Resultados cuantitativos pregunta uno	70
Tabla 14: Resultados cualitativos pregunta dos	71
Tabla 15: Resultados cualitativos pregunta tres	73
Tabla 16: Resultados cualitativos pregunta cuatro	74
Tabla 17: Dimensiones para enfoque de resultados	80
Tabla 18: Matriz Estrategia Comunicativa	94
Tabla 19: Cronograma Estrategia Comunicativa	99

Dedicatoria

A mis padres por el don de la vida.

A mi madre, que desde su convalecencia fue testigo del inicio de mi trabajo de grado y por supuesto desde el cielo me guiará para mi ejercicio profesional.

Agradecimientos

Expreso mi sincero agradecimiento en el logro de este propósito de culminación de mi formación profesional a:

Toda la Comunidad Universitaria de la Universidad del Cauca por permitirme ejercer el rol de estudiante, funcionario.

Al Magister Rafael Rengifo Prado por ser el determinador para que iniciara mi formación profesional.

Ingeniero Oscar Josué Calderón Cortés, en los años que fungió como Decano FIET.
Ingeniero Francisco José Pino Correa, en los años que fue testigo de mi rol estudiante, funcionario.

A la Magister Olga Patricia Solís Valencia, por su continuo acompañamiento y dirección hasta el logro de la sustentación.

Al Doctor Miguel Hugo Corchuelo Mora, Director centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional por aconsejarme de emprender el aporte académico en un tema tan importante como el que se desarrolló en el presente trabajo.

A mi grupo de compañeros del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional por su compañía y comprensión en todo el proceso.

A mi familia por su paciencia y apoyo en todo el tiempo que necesité para la culminación de mi trabajo de grado.

Introducción

El presente documento contiene el resultado del ejercicio de pasantía realizado en el Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional de la Universidad del Cauca, durante el 21 de octubre del año 2020 y el 24 de marzo de 2022. Estableciendo que los tiempos tomaron en cuenta diferentes factores como la afectación por el estado de excepción por el COVID – 2019, las dinámicas de los movimientos estudiantiles del año 2021, que llevaron a paro indefinido y que son los motivos del uso de las prórrogas y garantías académicas y, por supuesto de la extensión del trabajo hasta el presente.

El problema identificado para la realización del trabajo de grado en modalidad de pasantía, se origina en el grado desconocimiento de algunos elementos que existen a nivel, normativo, operativo, legal en la Institución para la gestión de los riesgos en la Universidad del Cauca.

Se encontró que no hay conocimiento suficiente sobre cómo gestionar, caracterizar los riesgos, construir indicadores. No conocían integralmente, cómo manejar las herramientas diseñadas por la Oficina de Control Interno y basadas en la guía nacional orientada por el Departamento Administrativo de la función pública DAFP.

En ese sentido, diseñar una estrategia desde la comunicación para gestionar los riesgos en la Universidad, permite a la institución incorporar la comunicación organizacional como elemento estratégico para la gestión de riesgos y con ello anticiparse a efectos adversos, reducir los efectos no deseados en la gestión universitaria, controlarlos o evitarlos. Este ejercicio facilita además la posibilidad de construir sentidos comunes sobre lo que significa la gestión del riesgo para la institución, mejorar los flujos comunicativos y los procesos de intercambio e interrelacionamiento entre las dependencias que se ocupan de este tema, a nivel de Gestores de Calidad.

Por otro lado, es una oportunidad como estudiante de Comunicación Social poder tener una visión más amplia que lo estrictamente laboral y comenzar a proponer soluciones a problemas reales que existen en la institución para la que laboro hace más de 15 años. A partir de 2012 me interesaron los temas de calidad y como auditor de calidad me he dado cuenta que año a año con las auditorías internas y externas, la comunicación es un tema ausente, que no se aborda ni se trata. La institución mediante acuerdo adoptó la política de gestión del riesgo en el año 2019 y ya está iniciando las actividades de implementación de la metodología propuesta por la Oficina de Control Interno, como estudiante /funcionario es la oportunidad perfecta para aportar en este aspecto, a la institución e inclusive para mi crecimiento personal a nivel laboral y académico.

En razón a lo anterior, el objetivo general que se planteó para la realización de este trabajo de pasantía fue diseñar, a nivel de Gestores de Calidad, una estrategia comunicativa en la Universidad del Cauca para fortalecer los procesos de gestión y la administración de los riesgos. Además, se consideró necesario tener presentes tres objetivos específicos que contribuyeran a ese fortalecimiento: Primero, mejorar el flujo de la información respecto a la gestión de los riesgos para que la Institución tenga información constante de los efectos adversos o amenazas en la gestión. Segundo, incrementar la participación en la gestión de los riesgos en todos los procesos, en las actividades diarias y en las visitas de auditorías internas y externas. Tercero, mejorar las capacidades de comunicación a partir de la valoración de la Gestión del Conocimiento en la Organización, sobre la gestión de los riesgos.

Debido a la condición que tuve como funcionario de esta dependencia, y a la misma vez, de pasante del Programa de Comunicación Social, el levantamiento de la información se pudo realizar sin mayor contratiempo. El enfoque metodológico fue de orden cualitativo y descriptivo, aunque se utilizaron algunas técnicas como la encuesta, de manera complementaria. Para el diseño de la estrategia se realizó primero un diagnóstico del estado de

la comunicación en los procesos de gestión de riesgo en la institución y con base en esa información se diseñó la estrategia.

La ruta metodológica se propuso en tres fases. En la primera fase se realizó el diagnóstico del estado de la comunicación en los procesos de gestión de riesgos en la Universidad del Cauca, que incluyó una revisión documental histórica de Informes de Auditorías Internas, Auditorías Externas e informes de la Oficina Asesora de Control Interno del periodo comprendido entre 2011 y 2021; la realización de las actividades denominadas “Encuentros”, con un total de 76 personas de la comunidad universitaria entre gestores de calidad, directivos, docentes y administrativos entre noviembre de 2021 y marzo de 2022 y la aplicación de una encuesta con la herramienta Google Forms para los gestores de calidad. En la segunda fase se realizó el cruce de información y análisis de resultados del diagnóstico y en la tercera fase, el diseño de la estrategia.

Teniendo en cuenta lo previamente dicho, este informe de pasantía se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo uno se realizó la caracterización de la Universidad del Cauca y del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional, donde se llevó a cabo el ejercicio de intervención desde la pasantía, teniendo en cuenta que las acciones institucionales están encaminadas a cumplir requisitos de certificación y acreditación y estos procesos llevan intrínsecamente un enfoque preventivo, donde se deben tomar en cuenta los riesgos inherentes a su gestión. Adicionalmente en este capítulo se describe la figura y función de los Gestores de Calidad y del Sistema de Gestión de Calidad, que son claves para el análisis de la gestión del riesgo y el diseño de la estrategia comunicativa. También se incluye en este apartado los primeros componentes del marco legal que regulan la gestión del riesgo y los aspectos que destacan la necesidad de atender la comunicación en ese proceso.

El capítulo dos da cuenta del marco teórico. En él se presentan los elementos conceptuales que permiten entender qué son los riesgos en las organizaciones y la articulación de estos procesos con el campo de la comunicación, en sus diferentes dimensiones. Esa articulación es clave para el diseño de la estrategia de comunicación y el logro de los objetivos propuestos.

El capítulo tres contiene la ruta metodológica para el logro de los objetivos propuestos. Esta ruta contiene la revisión documental previa, la planeación de los encuentros con la población sujeto de la muestra - que llegó a la cifra de 76 funcionarios aproximadamente durante la pasantía-, la aplicación de la encuesta a los gestores de calidad y la descripción de la segunda y tercera fase del proceso que están encaminadas al análisis de la información y al diseño de la estrategia comunicativa.

En el capítulo cuatro presenta los resultados de la aplicación de cada una de las técnicas para el análisis del estado de la comunicación en los procesos de gestión del riesgo en la institución. Está relacionado con el hacer de la pasantía donde se va describiendo el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la planeación descritas en la metodología.

El capítulo cinco expone los resultados del cruce y análisis la información obtenida en el capítulo cuarto. Los resultados se organizan en torno a las debilidades y fortalezas más relevantes detectadas en cada una de las dimensiones de la comunicación que intervienen en el proceso de gestión de riesgos. Esta información será la base para el diseño de la estrategia comunicativa.

El capítulo seis presenta el diseño de la estrategia, los criterios comunicativos definidos para su diseño, los problemas que pretende resolver, las acciones que corresponden a cada

problema, los responsables, los tiempos en los que se aspira desarrollar y los indicadores de resultado previstos.

Posteriormente se presentan las conclusiones del trabajo y los referentes bibliográficos.

Finalmente, se puede afirmar que la pasantía permitió la realización de ejercicios reales tanto en el campo teórico como en el laboral y, además, una articulación del campo de la comunicación con aspectos administrativos en la vida laboral, desde sus diferentes dimensiones: informativa, organizativa y de gestión de conocimientos durante el período que duró la experiencia de la pasantía y sin duda en el ejercicio profesional de aquí en adelante.

Capítulo I Caracterización

En este capítulo se presenta la caracterización de la Universidad del Cauca y de la Oficina de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional, dependencia encargada de los procesos de gestión del riesgo en la institución, que es el área donde se desarrolla el trabajo de grado planteado, en la modalidad de pasantía.

Por lo tanto, en la primera parte del capítulo se encuentran todos los aspectos históricos y legales que definen la gestión del riesgo en la Universidad del Cauca y posteriormente, se encuentran desarrollados los mismos ítems, focalizados en el Centro de Gestión de la Calidad. De esta manera se pueden observar las características de la organización y la importancia de la gestión del riesgo en los procesos de la organización.

La Universidad del Cauca es una institución de educación pública con 194 años de historia, institución de la que han egresado aproximadamente 23593 en pregrado y 6389 de posgrados¹, egresados que se desempeñan en todas las disciplinas o áreas del conocimiento a nivel local, nacional y mundial.

¹ Fuente Unicauca en cifras

La Universidad del Cauca según su tamaño, se considera como una organización de primer orden y en la que toda su actividad lleva implícito un riesgo en la interacción entre procesos y entre los actores internos y externos. Su gestión según la *Norma ISO 31000 – 2018*, contribuye a ponerle límites a la materialización de los posibles riesgos.

Actualmente la Universidad del Cauca, se puede dimensionar teniendo en cuenta las siguientes cifras:

ESTUDIANTES :17.330 aproximadamente.

DOCENTES: 516 de planta, 465 ocasionales y 326 hora cátedra.

ADMINISTRATIVOS: Empleados públicos 465 y 70 trabajadores oficiales.

INFRAESTRUCTURA: 39 edificios, 286 aulas, 12 bibliotecas, 27 auditorios, 27 salas de sistemas, 22 Laboratorios de Electrónica y Telecomunicaciones, 78 Laboratorios.

La Universidad del Cauca, para pensarse estratégicamente y para atender las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, cuenta con una caracterización identificada de su contexto externo e interno, y articulada a su misión y visión, se destacan los siguientes factores:

Tabla 1: Necesidades y Expectativas Universidad del Cauca

Factores Externos que inciden positivamente en el desarrollo de la misión:	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de diversidad social y cultural del departamento del Cauca • Impacto de la universidad en el sector externo por medio de las actividades de interacción social (Oportunidad) • Posicionamiento y reconocimiento a nivel nacional de la universidad, acreditación de alta calidad y certificación institucional (Oportunidad) • Liderazgo en las relaciones Universidad – Estado – Empresa - Sociedad • Liderazgo de la universidad en proceso de pos acuerdos (Oportunidad)
Factores Externos que inciden negativamente en el desarrollo de la misión:	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto social de la región • Déficit presupuestal en los recursos del Estado frente a las necesidades de la universidad (Riesgo)

Factores Internos que inciden positivamente en el desarrollo de la misión:	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del Ministerio de Educación como una universidad con enfoque doctoral (Oportunidad) • Amplia oferta académica (Oportunidad) • Nivel de formación de los docentes en los programas académicos (Oportunidad) • Adopción del sistema de gestión de calidad • Legado histórico de la universidad • Ejercicio de la autonomía en el marco de la normatividad externa e interna • Posicionamiento de los grupos de investigación (Oportunidad) • El pacto por la transparencia en la gestión universitaria (Oportunidad) • El modelo de gobernanza reflejado en la construcción participativa del plan de desarrollo (Oportunidad) • La creación de centros de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y emprendimiento (Oportunidad) • La creación de Spin Off y Start Up como motor de desarrollo institucional. (Oportunidad).
Factores Internos que inciden negativamente en el desarrollo de la misión:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de información integral (Riesgo) • Falta de apropiación de los medios de comunicación (Riesgo) • Falencias de trabajo en equipo para la autoevaluación • Aplicación del procedimiento de contratación y vinculación de personal no ágil (Riesgo) • Debilidad en la toma oportuna de decisiones

Fuente: Universidad del Cauca s, f.

Localización

La Universidad del Cauca tiene su sede principal en la ciudad de Popayán, actualmente tiene alcance al norte del departamento del Cauca con sus programas regionalizados y con infraestructura en la Ciudadela Universitaria, Santander de Quilichao y Sede Carvajal de este municipio.

Misión de la Universidad del Cauca

La Universidad del Cauca es una institución de educación superior, pública, autónoma, del orden nacional, creada en los orígenes de la República de Colombia. La Universidad del Cauca, fundada en su tradición y legado histórico, es un proyecto cultural que tiene un compromiso vital y permanente con el desarrollo social, mediante la educación crítica, responsable y creativa. La Universidad forma personas con integridad ética, pertinencia e idoneidad profesional, demócratas comprometidos con el bienestar de la sociedad en armonía con el entorno. La Universidad del Cauca genera y socializa la

ciencia, la técnica, la tecnología, el arte y la cultura en la docencia, la investigación y la proyección social. (Universidad del Cauca, s.f)

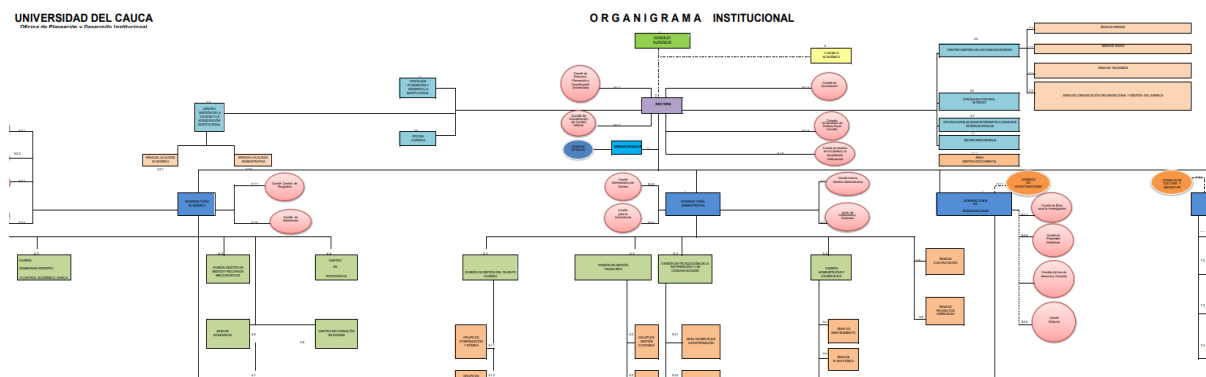
Visión de La Universidad del Cauca

La Universidad del Cauca, fiel a su lema "Posteris Lvmen Moritvrvs Edat" (Quién ha de morir deje su luz a la posteridad), tiene un compromiso histórico, vital y permanente con la construcción de una sociedad equitativa y justa en la formación de un ser humano integral, ético y solidario. (Universidad del Cauca, s.f)

Estructura Orgánica

La estructura orgánica de una organización de primer orden (Dueñas, 2016) como es la Universidad del Cauca y con el legado histórico que posee, está definida por el marco legal contenido en el Acuerdo N° 105 del 18 de diciembre de 1993 con sus respectivas modificaciones. (Universidad del Cauca, s.f). A continuación, se presenta una gráfica de parte de la estructura orgánica a manera explicativa, para conocer en detalle el organigrama se sugiere revisar su contenido completo en el anexo G.

Figura 1: Organigrama Universidad del Cauca



Fuente: Universidad del Cauca (2020)

Para mantener un equilibrio a nivel organizacional y mayor eficiencia de cara a sus públicos, la Universidad cuenta con el sistema de aseguramiento de la calidad a través del Sistema de Gestión de la Calidad que abarca la Acreditación y la Certificación. Lo anterior lleva implícito la gestión del riesgo en el desarrollo de las actividades, en consonancia con el Acuerdo 029 de 2019 (Política d Gestión del Riesgo) y los capítulos 4.1 y 6.1 de la Norma ICONTEC, son los marcos normativos en los que el Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación asume responsabilidades de gestionar los riesgos.

Reseña Histórica Centro de Gestión de Calidad

Los inicios del Sistema de Calidad, se remontan al año 2003, mediante la Ley 872 del 30 de diciembre, se creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

A partir de esta ley, la Universidad del Cauca adoptó en el año 2008 la norma NTGCP 1000 y la norma ISO 9001 en su versión 2008, a través de la Oficina de Planeación a cargo del jefe de ese entonces, el señor Elder Mauricio Chacón Villota y el funcionario Jaime Villegas Arias. Este último, se encargó de empezar a trabajar en el tema de los procesos, procedimientos, acreditación de programas y la articulación del proceso de Calidad Académica y Calidad Administrativa.

Para el año 2012, mediante el Acuerdo 003 se modificó el Acuerdo 105 del 18 de diciembre de 1993, para crear el Área de Calidad, dentro de la Oficina de Planeación con dos funcionarios encargados de los procesos conformes a la norma.

En el año 2015, mediante el Acuerdo Superior 051 del 30 de septiembre, se hace oficial la creación del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y se designa al profesor Juan Carlos Varona, como director a implementar la Certificación ISO 9001:2008 con el ICONTEC y efectuar el acompañamiento a programas de pregrado en cuanto a renovación

de Registro Calificado y Acreditación. De esta forma, en el año 2016 mediante Acuerdo Superior 001 del 1 de febrero, se establecen las funciones y responsabilidades a ejercer por el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.

En la administración del rector José Luis Diago Franco, se designa a partir del 1 de junio del 2017 al Doctor Miguel Hugo Corchuelo Mora, profesor titular de la Universidad del Cauca, como el actual director del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, en la antesala de la renovación de la acreditación institucional.

La dinámica del Centro con el apoyo del comité de acreditación institucional, así como del comité curricular central y del equipo de gestores de calidad (Resolución 1132 de 2017), y junto con las directrices del Consejo Superior y del Consejo Académico permitieron la reformulación de la política de calidad (Acuerdo Superior 008 de 2018) cuya implementación facilitó en el año 2018, la organización de un sistema de gestión de calidad integrado que armoniza la dinámica de la Acreditación con la Certificación ISO 9001:2015. Como resultados de esta organización y con el lema de "Una Acreditación con rostro Humano" se obtienen, tanto la renovación de la certificación ISO 9001 con el ICONTEC, como también la renovación de la acreditación Institucional hasta el año 2027, mediante la Resolución 6218 del 13 de junio de 2019 del Ministerio de Educación Nacional. En la actualidad, la gestión de la cultura de la calidad permite que el 40% de los programas acreditables cuenten con acreditación de alta calidad. (Universidad del Cauca, s.f)

Misión Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación

Promover la sostenibilidad del sistema interno de gestión de la cultura de calidad en todos los procesos de la Universidad del Cauca, de manera que se evidencie su mejoramiento continuo en favor de la satisfacción de las expectativas de la comunidad universitaria.

Visión Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación

El Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, para el año 2022, será reconocido por su liderazgo y compromiso con la renovación de acreditación institucional, sustentada en por lo menos el 50% de los programas acreditables con acreditación de alta calidad y evidencias de mejoramiento continuo.

Alcance del sistema de Gestión de Calidad

La Universidad determinó los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance: "Diseño, desarrollo y prestación de servicios de educación formal superior en programas académicos de pregrado. Prestación de servicios de investigación científica en temas relacionados con la ciencia, la tecnología e innovación".

Los demás requisitos del modelo NTC ISO 9001:2015 se aplican dentro del alcance definido en su Sistema de Gestión de la Calidad.

Las cuestiones externas e internas identificadas, así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes y los servicios de formación permiten asegurar que el alcance definido se pueda lograr. (Universidad del Cauca, s.f).

Mapa de Procesos

Para situar el desempeño de los Gestores de Calidad en el nivel de la Estructura Orgánica y el alcance que estos tienen comunicativamente y organizacionalmente es necesario exponer la organicidad de la institución por procesos. Legalmente es regida por la resolución rectoral 104 de 2018 y esta es su explicación gráfica.

Figura 2: Mapa de Procesos Universidad del Cauca

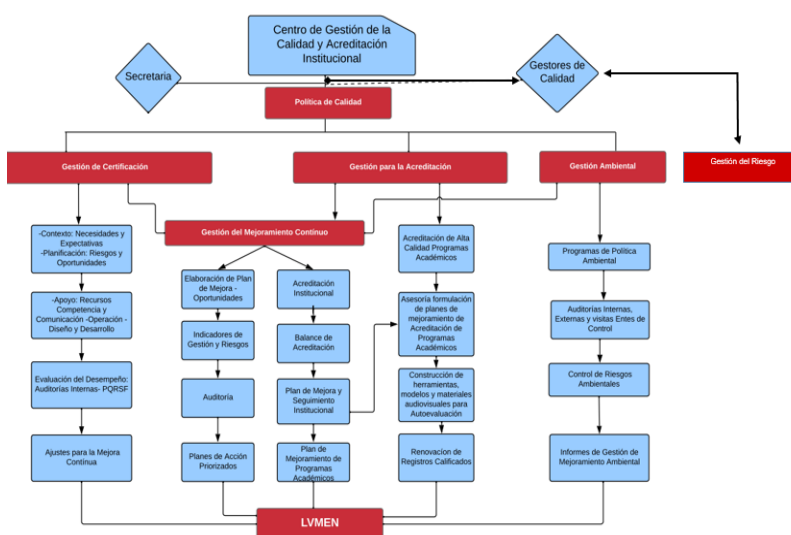


Fuente: Universidad del Cauca (2018)

Estructura Orgánica del Centro de Gestión de Calidad

El Centro de Gestión de Calidad se compone como se describe en la siguiente ilustración de articulación de un componente de Certificación, Acreditación y Sistema de Gestión Ambiental, de la que se desprenden los roles y responsabilidades de los Gestores de Calidad que se describirán más adelante.

Figura 3: Organigrama Centro de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración propia (2021)

Funcionarios Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación

En la siguiente tabla se relacionan los funcionarios que hacen parte del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional con datos de formación, perfil del funcionario, y las funciones que desempeña además de las que sean asociadas a su cargo.

Tabla 2: Funcionarios Centro de Gestión de Calidad

Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora	Nombre: Clara Inés Tobar Tenjo	Nombre: Martha Cecilia Palomino Martínez	Nombre: María Fernanda Mosquera	Nombre: Viviana Alegría Martínez	Nombre: María Alexandra Muñoz Campo
Cargo: Director	Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Profesional Universitario Certificación	Cargo: Profesional Universitaria
Perfil: PhD. En Ciencias de la Educación	Perfil: Especialista en Auditoría y Garantía de Calidad	Perfil: Contadora Pública	Perfil: Economista	Perfil: Especialista en Gerencia de Proyectos	Perfil: Ecóloga
Funciones: Dirigir, coordinar y controlar la gestión de los procesos de acreditación y gestión de la calidad con el fin de garantizar los más altos estándares en la gestión de la misión de la Universidad y contribuir al desarrollo de una cultura de gestión de la calidad, así como dar apoyo o a los procesos de autoevaluación para la acreditación institucional.	Funciones: Planear, coordinar, preparar, evaluar y controlar la gestión, de certificación para el desempeño de las funciones, con oportunidad, claridad, eficiencia y efectividad, así como la ejecución y utilización óptima de los recursos disponibles	Funciones: Asesorar, coordinar y monitorear la gestión del riesgo. Establecer interrelaciones con Oficina de Planeación y Oficina Asesora de Control Interno.	Funciones: Asesorar y hacer seguimiento a Planes de Mejoramiento Institucional.	Funciones: Planear, coordinar, preparar, evaluar y controlar la gestión, de Acreditación para el desempeño de las funciones, con oportunidad, claridad, eficiencia y efectividad, así como la ejecución y utilización óptima de los recursos disponibles	Funciones: Asesorar, coordinar y monitorear El sistema de Gestión Ambiental

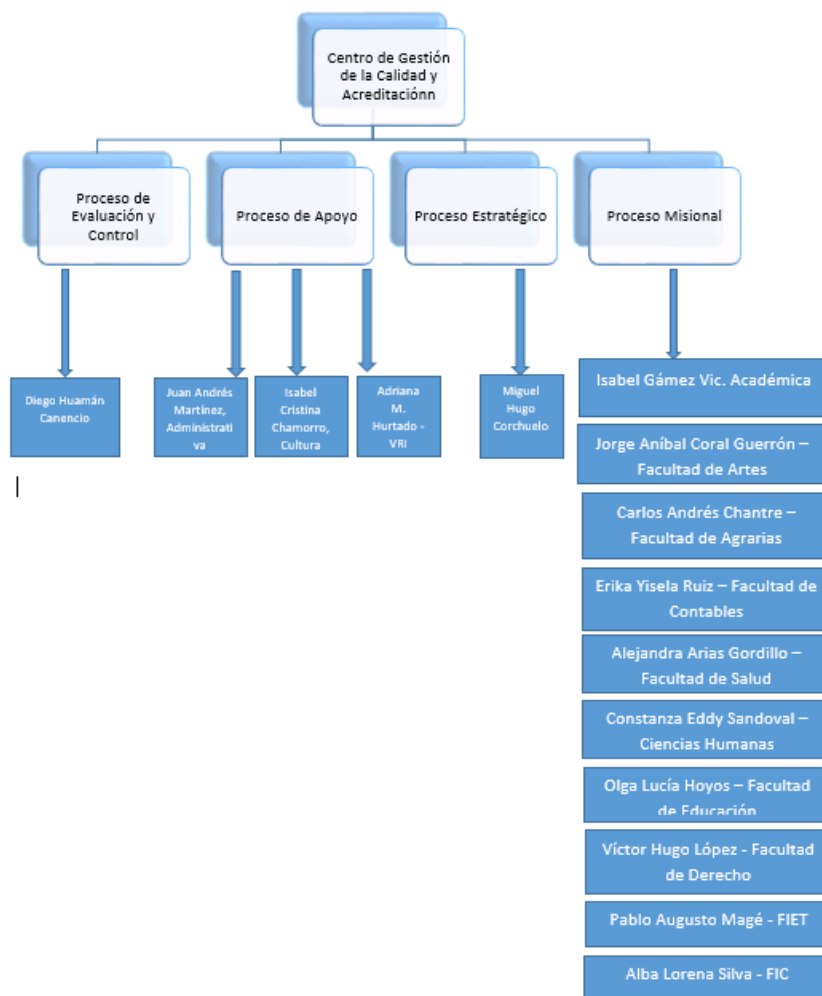
Nombre: José Miguel Palechor Palechor	Nombre: Dulce María Álvarez	Nombre: David Fernando Garcés Pérez	Nombre: Paola Marcela Certuche Muñoz	Nombre: Julio César Ulcué	Nombre: Iván Martínez
Cargo: Contratista	Cargo: Profesional Contratista	Cargo: Profesional Contratista Acreditación	Cargo: Profesional Contratista proceso de Certificación	Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Contratista
Perfil: Ingeniero Ambiental	Perfil: Administradora de Empresas	Perfil: Administrador de Empresas	Perfil: Administradora de empresas, Ingeniera en Automática Industrial	Perfil: Auditor de Calidad y Gestión Documental	Perfil: Comunicador Social
Funciones: Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para la adopción e implementación de la Política Ambiental Institucional	Funciones: Ejecución de Recursos de los Planes de Mejoramiento Institucionales	Funciones: Apoyar coordinar, preparar, evaluar y controlar la gestión, de Acreditación .	Funciones: Apoyar coordinar, preparar, evaluar y controlar la gestión, de Certificación.	Funciones: Planear, coordinar, preparar, evaluar y controlar la información documentada de los procesos de Certificación Acreditación para el desempeño de las funciones.	Funciones: Producción de contenido Multimedia del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Estructura Orgánica Gestores de Calidad

Dentro de las actividades desarrolladas en la pasantía se identifica la existencia del marco normativo contenido en la resolución 1132 del año 2017, que da origen a la estructura de los gestores de calidad, se participa en la construcción del organigrama gráfico de la estructura de gestores de calidad y se deja a disposición para su uso permanente. Aportan a la armonización acreditación, certificación con un enfoque basado en riesgos, son el medio para comunicar mensajes que agencia el Centro de Gestión de la Calidad no solo en épocas de coyuntura (Massoni, 2007), sino de manera permanente.

Figura 4: Estructura de Gestores de Calidad



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente es la caracterización de los Gestores de Calidad con una descripción de sus nombres, cargo, perfil y la función que cumplen dentro del organigrama de gestores descrito anteriormente. Los gestores de calidad se apropian de la información generada por el Centro de Gestión de Calidad y Acreditación en reuniones periódicas mes a mes, así como también, retroalimentan al Centro de Gestión de Calidad y a sus similares con la gestión realizada en sus Unidades Académico Administrativas.

Tabla 3: Caracterización Gestores de Calidad

Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora	Nombre: Diego Huamán Canencio	Nombre: Juan Andrés Martínez	Nombre: Isabel Cristina Chamorro	Nombre: Adriana Milena Hurtado	Nombre: Ana Giselle Fernández Fajardo
Cargo: Gestor de Calidad Procesos Estratégico	Cargo: Gestor de Calidad Proceso de Evaluación	Cargo: Gestor de Calidad Proceso de Apoyo	Cargo: Gestor de Calidad Proceso de Apoyo-Cultura	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional - Investigaciones	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Fac. Agrarias
Perfil: PhD. En Ciencias de la Educación	Perfil: Administrador de Empresas	Perfil: Ingeniero de Sistemas	Perfil: Comunicadora Social	Perfil: Especialista en Auditoría. Fisioterapeuta	Perfil: Abogada
Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad
Nombre: Isabel Gámez	Nombre: Jorge Aníbal Coral	Nombre: Erika Yissela Ruiz Muñoz	Nombre: Alejandra Arias Gordillo	Nombre: Constanza Eddy Sandoval	Nombre: Olga Lucía Hoyos
Cargo: Gestor de Calidad Académica General	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Facultad de Artes	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Facultad de Contables	Cargo: Gestor de Calidad Facultad de Ciencias de la Salud	Cargo: Gestor de Calidad Facultad de Ciencias Humanas	Cargo: Gestor de Calidad Facultad de Educación
Perfil: Especialista en Políticas Públicas	Perfil: Licenciado en Música	Perfil: Contadora	Perfil: Enfermera, Especialista en Calidad	Perfil: Magister en español y Literatura	Perfil: PhD. En Ciencias de La Educación, Química.

Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad
Nombre: Víctor Hugo López Semanate	Nombre: Lorena Silva	Nombre: Carlos Andrés Chantre	Nombre: Pablo Augusto Magé Imbachí	Nombre: Brenda Liceth Millán	
Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Facultad de Derecho	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Facultad de Ingeniería Civil	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Facultad de Agrarias	Cargo: Gestor de Calidad Proceso Misional Facultad de Ingeniería Electrónica	Cargo: Gestor de Calidad de Proceso Misional Gestión de Investigaciones	
Perfil: Abogado	Perfil: Matemática	Perfil: Ingeniero Industrial Especialista en Gerencia de Proyectos	Perfil: Ingeniero de Sistemas	Perfil: Administradora de Empresas	
Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	Funciones: Multiplicar e interactuar y retroalimentar en todos lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad	

Fuente: Elaboración propia

Marco Legal

El marco legal institucional a describir, es importante indicar el marco legal que soporta la necesidad de abordar la comunicación y la gestión del riesgo en la organización, desde la Oficina de Gestión de Calidad.

En ese sentido, la Institución adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, actualmente está en implementación, mediante acuerdo 0106 del 7 de febrero de 2020, que contribuye a fortalecer la articulación entre el Sistema de Calidad y el de Control Interno.

El Centro de Gestión de Calidad para desarrollar su misión, toma como referente a nivel internacional la Norma Internacional ISO 31000 2018, de la Organización Internacional de Estandarización, de la que se extraen apartes importantes para la interpretación, estructura y definiciones asociadas a la gestión del riesgo. El capítulo II aborda aspectos como la definición de riesgos y sus clases.

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como marco normativo en las organizaciones de carácter público y liderado por Presidencia de la República, también enriquece el enfoque legal que tiene el desarrollo de la metodología y por supuesto el diseño de la estrategia ya que: En la dimensión cinco aborda todo lo necesario para manejar la información y comunicación a nivel interno y externo en la organización. Tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. (DAFP, 2018, pág. 70) y en la dimensión seis aborda lo concerniente a la Gestión del Conocimiento: La sexta dimensión de MIPG -Gestión del Conocimiento y la Innovación- dinamiza el ciclo de política pública, facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias, y promueve buenas prácticas de gestión lo anterior muy conveniente para su aplicación en el diseño de la tercera dimensión de la estrategia (DAFP, 2018, pág. 77)

Para poder abordar la gestión del riesgo articulándola al Sistema de Gestión de Calidad que

actualmente tiene la Universidad del Cauca se tienen en cuenta los capítulos 0.3.3 (Términos y definiciones), VI y IX.

0.3.3 Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos (véase el capítulo A.4) es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz, que incluyan, por ejemplo, llevar, a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia. (ISO, 2015, pág. 10).

Capítulo VI - Norma ISO 9001-2015 6.1.1

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora (ISO, 2015, pág. 16).

Capítulo - IX Norma ISO 9001-2015 9.2 Auditoría Interna

En el desarrollo de la pasantía este tema es importante porque las auditorías son la base de consulta objetiva para la determinación del problema. La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad cumple los requisitos de la misma y si se implementa y se mantiene actualizado. (ISO, 2015, pág. 30).

Capítulo II Marco Teórico

Para pensar la gestión de riesgos en las organizaciones de carácter público que realicen una implementación de procesos de enfoque preventivo que, “permita la protección de los recursos, alcanzar mejores resultados y mejorar la prestación de servicios a sus usuarios, aspectos fundamentales frente a la generación de valor público, eje fundamental en el quehacer de todas las organizaciones públicas” (DAFP, 2020, pág. 9), es necesario que haya un conocimiento integral, de todos los elementos que comprende su gestión, tanto, las normas, los instrumentos, la comunicación entre procesos y la aplicación de la gestión del conocimiento de todos los actores de la Institución como valor intangible.

¿Qué son los riesgos para una organización?

La norma ISO 31000 - 2018 define los riesgos como:

“La incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo. Se trata, en esencia, de circunstancias, sucesos o eventos adversos que impiden el normal desarrollo de las actividades de una empresa y que, en general, tienen repercusiones económicas para sus responsables”. (ISO, 2018, pág. 4)

En la segunda mitad de los años 70 se comenzó a tomar en cuenta la gestión del riesgo a nivel de las organizaciones, estandarizando múltiples modelos como COSO (código emitido por el Comité de Organizaciones Sponsor en 1991), norma AS/NZ 4360 sobre el riesgo en sus empresas públicas, mientras en 2002 el Instituto Británico de Gestión de Riesgos hizo público el estándar IRM y en Estados Unidos operaba la Ley Sarbanes Oxley para gestión de riesgos de bancarrota, sin embargo, todas estas tenían problemas en el terreno práctico, por lo que ISO (International Standar Organization) las recoge en una y la denomina ISO 31000 en el año 2009 con la primera versión y su segunda versión (la vigente), en el año 2018.

Para el abordaje de la pasantía desde el punto de vista comunicativo es necesario expresar que la presente se propone trabajar la gestión de riesgos en el marco de tres dimensiones: dos que se retoman del Modelo de Comunicación Pública Organizativa para Entidades del Estado (MCPOI) y una propuesta desde la dimensión seis del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), otorgado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. La siguiente es la descripción de cada una de las dimensiones:

Comunicación organizacional: es el campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organicidad y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la entidad envía hacia la sociedad, señales que, inevitablemente, revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad. (MCPOI, 2004, pág. 26)

Comunicación informativa: es el campo de actuación de la comunicación pública que busca garantizar que las entidades se expresan frente a la sociedad y le comuniquen su relato; escenario comúnmente asociado a los medios de comunicación y de manera más específica al periodismo, en el que se juegan la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida hacia la sociedad y donde operan el manejo de medios y las oficinas de prensa. (MCPOI, 2004, pág. 26)

Gestión del Conocimiento: En el sector público se genera una cantidad importante de datos, información, ideas, investigaciones y experiencias que, en conjunto, se transforman en conocimiento. Este debe estar disponible para todos, con procesos de búsqueda y aplicación efectivos, que consoliden y enriquezcan la gestión institucional. La actual era digital o de la información le plantea al Estado retos de cambio y de adaptación para mejorar la atención de las necesidades de los ciudadanos quienes exigen respuestas más rápidas y efectivas para la

garantía de sus derechos. (DAFP, 2018, pág. 77), esta es una función articuladora del capital humano de todos los procesos, los orientadores y los gestores de calidad.

Para proponer una estrategia comunicativa y lograr los objetivos planteados, fue necesario revisar teorías que existen y aborden este campo de conocimiento a nivel de la comunicación y los procesos organizativos. De igual manera esta pasantía busca una articulación con un componente administrativo y comunicativo organizacional que referencian los siguientes autores.

A nivel administrativo es importante referenciar a Henry Fayol (Fayol, 2009), quien ayuda a entender el funcionamiento de las organizaciones y expone en sus teorías distintos conceptos que serían de utilidad, como los siguientes: eficiencia administrativa, capacidad administrativa, que es diferente de la capacidad técnica, enfoque anatómico relacionado con la estructura de la organización y enfoque fisiológico, relacionado con su funcionamiento. Fayol ayuda a comprender que las actividades que se realicen dentro de la organización no deben ser impositivas sino, que deben tratarse como principios.

Ese es un referente que permitirá el conocimiento concienzudo de la importancia que tienen los individuos interactuantes en cada organización para llegar al diseño de una estrategia comunicativa y de carácter participativo. Sobre la comunicación organizacional se aborda un aspecto importante y es la complementariedad interdisciplinaria que existe entre Comunicación, Administración, Sociología y Psicología, como se explica a continuación:

...Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (Fernández, 2005, pág. 22).

Desde la propuesta inicial de la pasantía se identificó que era adecuado tener como referencia el diagnóstico de comunicación denominado “Análisis de la Comunicación en la Universidad del Cauca Comité Transitorio de Comunicaciones 2012-2013”, fue realizado por el Comité Transitorio de Comunicaciones de la Universidad del Cauca, del cual hicieron parte los docentes del Programa de Comunicación Social Olga Patricia Solís y Alexander Buendía; de Filosofía, Guillermo Pérez; y de Diseño Gráfico, Mauricio Vega Zafrané, además de un equipo interdisciplinario adscrito a la División de Comunicaciones de la Universidad del Cauca.

Lo destacable de este trabajo revisado es que da pautas del estado de la comunicación en la Universidad del Cauca y recomendaciones para:

...La conjugación de la información y la comunicación como bienes colectivos, dinamiza la construcción de lo público, fortalece los procesos de interrelaciones y de intercambios en la organización y fuera de ella, promueve la construcción de confianza entre los sujetos y los procesos de reconocimiento mutuo, el respeto a las reglas y la claridad sobre los roles y funciones en la organización. (Comunicaciones, 2013, pág. 18).

Con lo anterior se definió que no se necesitaría agotar una etapa de diagnóstico, ya que, los resultados de esta, arrojan que existe una debilidad del 50.2% en comunicación organizacional y que es necesario trabajar para “fortalecer los métodos de receptividad y de trabajo colaborativo que favorezca el flujo de información en la organización” (Comunicaciones, 2013, pág. 21), sin embargo, con ánimo de fortalecer estos indicadores, desde un componente cualitativo la metodología propuesta refuerza el estado de la comunicación en la Universidad del Cauca y lo segrega al nivel de gestores que son los sujetos de estudio e intervención.

Otro referente teórico que aborda la importancia de los Stakeholders (Grupos Implicados o de Interés, internos o externos) en la Organización es Paul Capriotti, cuando se refiere al concepto de lo público en las Organizaciones, refiere que es importante conocerlos porque al tener una relación con la organización, ya contribuyen a crear o fortalecer la imagen

corporativa de la organización en este caso los Gestores de Calidad como público interno y su relación con los grupos de trabajo con los procesos.

“Este concepto de público amplio, que incluye a todos los individuos con los que puede tener relación la organización, y no restringido pura y exclusivamente al consumidor, ya que la imagen corporativa se podrá formar en todos los sujetos con los cuales la empresa se relaciona”. (Capriotti, 2013, pág. 33).

En el diseño de una estrategia comunicativa organizacional es importante tener conciencia al abordar los anteriores elementos, dado que los procesos y los productos comunicativos que resulten de la estrategia deben generarse y tener presente la interrelación interna y externa de la Universidad del Cauca. La estrategia comunicativa organizacional es definida como:

El nivel donde se conciertan propósitos con otros actores institucionales diferentes de la Unidad de comunicación, que pueden constituirse en aliados importantes para garantizar el éxito de la movilización organizacional. En la medida en que algunas acciones comunicativas involucran temas que son particulares de ciertas áreas, requieren de apoyo en términos técnicos, logísticos o presupuestales ó pueden adscribirse a proyectos ya existentes en otras áreas, la estrategia organizativa se propone construir espacios de encuentro y concertación con esas áreas, de manera que éstas se conviertan en mediadores de primer nivel que convoquen y motiven a sus públicos particulares y que contribuyan a la planeación y ejecución de acciones comunicativas. Así, por ejemplo, si una acción comunicativa prevista es la realización de un evento de difusión del Plan de Desarrollo, será importante un trabajo previo de concertación con la Secretaria de Planeación y coordinar con ella el evento. De la misma manera es importante propiciar escenarios de encuentro y conversación entre las diferentes áreas, de tal manera que puedan contribuir al diseño, planeación y ejecución de acciones comunicativas de carácter pedagógico o de movilización organizacional. (MCPOI, 2004, pág. 91)

Como es interdependiente de la Unidad de Comunicación Institucional es preciso tomar en cuenta para el desarrollo de la estrategia conceptos para darle un enfoque a la puesta en funcionamiento de la estrategia para lo cual se tiene en cuenta lo siguiente:

Comunicar es hacer común (público) aquello que es privado. Cuando diseñamos una estrategia de comunicación lo hacemos con un objetivo, con una finalidad, porque hay un proyecto que nos motiva a hacer este movimiento. Hay una decisión de la organización en algunos de sus niveles que implica imprimir una cierta dirección en esta conversación, que estamos tratando de encausar como una transformación cognitiva. Para iniciarla resulta operativo traducir el tema acerca del cual queremos conversar en un análisis de aquello que está obstaculizando hoy la transformación. Es decir, traducir el tema a problema. Para hacer este trabajo resulta útil analizar el problema desde una perspectiva de complejidad. (Massoni, 2007, pág. 7)

La complejidad se refiere a poner presente que el problema tiene varios aspectos que lo rodean entre ellos: Económicos, políticos, técnicos y socio culturales. (Massoni, 2007). El problema también posee unos niveles que se clasifican en: Causas básicas, Causas próximas y síntomas (Massoni, 2007), estos y los anteriores elementos tratados por la autora se hacen evidentes a lo largo de las actividades de la pasantía y se tendrán en cuenta con una visión holística más adelante en el diseño de la estrategia.

En los procesos de interacción entre individuos y grupos y niveles organizacionales para la optimización de procesos de intervención, es necesario tener un enfoque asociado a la Interdependencia de las Expectativas: Teoría de la Empatía que aborda el autor David K. Berlo, expone que: "Todo comunicador lleva consigo una imagen de su receptor tiene en cuenta a este al emitir su mensaje, prevé las respuestas de su receptor o intenta predecirlas antes de tiempo" (Berlo, El Proceso de la Comunicación Introducción a la Teoría y a la Práctica, 1984, pág. 68) aspecto muy importante para su aplicabilidad en la definición de roles y responsabilidades en las que se desarrolle la Gestión del Riesgo.

Para fortalecer las dimensiones tanto informativas, organizativas y de gestión del conocimiento, es adecuada la sistematización de los resultados de las actividades que se propongan en la estrategia para continuamente estar analizando la relación Acción- Reacción que genera un gran valor para la dinámica comunicacional, *el Feedback* es un importante instrumento de influencia. Las reacciones del receptor son útiles a la fuente para evaluar su efectividad, (Berlo, 1984, pág. 67).

Es necesario tener en cuenta desde los referentes teóricos la micro y macro participación para el desarrollo de la estrategia comunicativa de fortalecimiento, esto porque, hay que evaluar continuamente los resultados para procesos de impacto y mejora y las fuerzas dinámicas de los grupos, el autor que se tiene en cuenta para este componente teórico es Luis Enrique Días Bordenave: La micro y macro participación está definida en elementos como:

- **Ser Parte:** Ser parte de algún grupo, pero sin tomar parte.
- **Tomar parte:** Personan que dedican su tiempo y lealtad a la búsqueda de un objetivo.
- **Tener parte:** La democracia participativa sería aquella en la que los ciudadanos sienten que, por “ser parte” de la Nación, “tienen parte” real en su conducción y por eso “toman parte”, cada cual en su ambiente – en la construcción de una nueva sociedad de la cual se “sienten parte”. (Díaz, 1985, pág. 23)

En el rol de comunicador conviene continuamente estar observando los anteriores elementos para la construcción inequívoca de una estrategia comunicativa.

Para afianzar la armonización entre organización y comunicación y poner en común las tres dimensiones planteadas en la pasantía se tiene en cuenta los conceptos relacionados a la estructura debido a que “las organizaciones están constituidas por relaciones efectivas (“el Sociograma”), los procedimientos, dispositivos de comunicación y coordinación. Los procesos

de comunicación tienen una dimensión organizativa implícita, por lo que organización y comunicación están ligadas al funcionamiento de la empresa” (Bartoli, 1992, pág. 25). Lo anterior hace surgir la necesidad de incorporar la comunicación como un elemento estratégico en la gestión del riesgo en la Universidad del Cauca y que sea de acción cíclica permanente.

Capítulo III Metodología

Descripción Metodológica

En este capítulo se expone el método, las técnicas y herramientas que se utilizaron durante el desarrollo del trabajo propuesto durante la pasantía. Se optó por un método cualitativo, de tipo descriptivo que ofreciera los elementos de análisis requeridos para posteriormente diseñar una estrategia de comunicación.

Debido a las condiciones de la pandemia se propusieron las actividades mixtas, presenciales, cuando fue posible y por plataformas tecnológicas (virtuales).

Teniendo en cuenta esta situación se realizó un análisis documental que tuvo como objetivo revisar el estado de la gestión del riesgo desde el año 2012 hasta la fecha, evidenciando cual ha sido su tránsito de acuerdo a estos resultados, luego se desarrollaron cinco encuentros en los que se buscó obtener información sobre el estado de la comunicación a nivel de los Gestores de Calidad con los docentes de las Facultades (Proceso Misional), del que hacen parte de las Coordinaciones, Comité de Programa y con los Gestores de los Procesos de Apoyo, Estratégico y de Evaluación y Control.

Posteriormente, se aplicó una encuesta con preguntas cerradas y abiertas que pretendía conocer el grado de conocimiento y participación de los gestores de calidad en el tema propuesto. Estas actividades hacen parte de la ruta metodológica para el ejercicio de diagnóstico y diseño de la estrategia para la gestión del riesgo en la Universidad del Cauca,

que da cuenta de las fases desarrolladas para el presente trabajo, como se expone enseguida por medio de las siguientes fases:

Fase 1

Estado de la comunicación sobre Gestión del Riesgo a nivel de Gestores de Calidad y preparación para el inicio de las intervenciones.

Revisión Documental

Una de las actividades más importantes y como primera actividad fue el levantamiento de la información relacionada con los hallazgos de auditorías internas, externas e informes periódicos de la Oficina Asesora de Control Interno a lo largo de 11 años, en la que se encuentran los registros del proceso del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad del Cauca, anotando que el año 2017 no se realizaron actividades de auditoría interna por cambio de administración:

El trabajo se inició con el análisis de los resultados de procesos de auditorías y terminó con la observación y el ejercicio de acompañamiento al programa de auditoría que realizó el ICONTEC del 28 de marzo al primero de abril de 2022 en la Universidad del Cauca. Con lo anterior se buscó reconocer en qué grado se ha avanzado en las actividades propuestas y cómo los resultados de la auditoría de la presente vigencia dejan ver la madurez de la Gestión del Riesgo en la Universidad del Cauca al día de hoy.

Encuentros:

Esta etapa fue importante para la pasantía porque con el consolidado obtenido en la etapa anterior se propusieron encuentros para:

Identificar el grado de conocimiento sobre gestión del riesgo que tienen los gestores de calidad de los diferentes procesos, identificar los flujos de información, interrelacionamiento y procesos de retroalimentación, identificar el nivel de participación en el proceso de gestión de

riesgo y la construcción de soluciones participativas conjuntas entre el pasante y los Gestores de Calidad como multiplicadores de la información.

Se tuvieron en cuenta las siguientes sub actividades para abarcar los encuentros propuestos.

- **Reuniones:** Actividades que en la universidad que se programan por las dependencias para tratar temas de diferente índole, pero de las actividades cotidianas de la Universidad como método de comunicación entre funcionarios y para tratar temas laborales, (Dueñas, 2016, pág. 177).
- **Sensibilizaciones:** Actividades relacionadas con introducir un tema en un grupo con el objetivo de obtener una toma de conciencia por parte de las personas sobre la importancia de la gestión del riesgo en la Universidad del Cauca.
- **Capacitaciones:** Actividad relacionada con el objetivo de ampliar la información sobre un tema particular en uno o más integrantes de un grupo a nivel laboral.
- **Simulacros:** Son ejercicios que permiten representar un ejercicio real en determinada actividad, en el caso de la Gestión del Riesgo, la identificación de un riesgo.

Encuesta

Se realizó una encuesta a través de la herramienta google forms, con el objetivo de investigar el grado de conocimiento, flujos de información entre gestores de calidad y los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, estructurados en la Universidad del Cauca. La encuesta estuvo en línea desde el día 2 de noviembre de 2021 (2/11/2021 14:04:30), hasta el 04 de febrero de 2022 (4/2/2022 11:46:48), El formulario estuvo compuesto por preguntas abiertas y cerradas como se describe en el capítulo de diagnóstico.

Fase 2

Análisis de Resultados

Sistematización de la información y cruce de la información documentada para diseño de la estrategia, identificación de debilidades, fortalezas y oportunidades.

Análisis de los resultados.

Fase 3

Diseño de la Estrategia Comunicativa

1. Socialización de Resultados.
2. Propuestas de diseño de Estrategia Comunicativa.
3. Indicadores para la evaluación de la estrategia
4. Conclusiones

Tabla 4: Ruta metodológica de actividades

Técnica	Instrumento	Objeto o participantes de Muestra	Objetivo de la aplicación de la técnica	Fase
Revisión Documental	Matriz	Informes de Auditoría Internas, Externas e Informes de Control Interno	Determinar el estado de La Gestión del riesgo en La Universidad del Cauca e identificar los problemas de comunicación o de información que afecten la gestión del riesgo	I
Encuentro 1 2 de noviembre 2021 Proceso Estratégico y Evaluación y control	Relatoría	<ul style="list-style-type: none"> - Miguel Hugo Corchuelo Mora - Clara Inés Tobar Tenjo - Martha Cecilia Palomino Martínez - María Fernanda Mosquera - Viviana Alegría Martínez - María Alexandra Muñoz Campo - José Miguel Palechor Palechor - Dulce María Álvarez - David Fernando Garcés Pérez - Paola Marcela Certuche Muñoz 	Participar en la experiencia de interacción de los procesos inmersos en la socialización de los ajustes a la Metodología de Gestión del Riesgo 2021. Observar y sistematizar su	I

		<ul style="list-style-type: none"> - Olga Adriana Valdés Canencio - John Édison Cañar Chicangana - Miguel Ángel Rosales Caicedo - Julio César Ulcué 	<p>interacción para validar o ajustar la metodología para la siguiente intervención. Va articulado al objetivo uno en el cual aborda los flujos de comunicación entre procesos, observa y sistematiza el grado de conocimiento para evaluar su nivel.</p>	
<p>Encuentro 2</p> <p>8 de noviembre de 2021</p>	Relatoría	<p>Gestores coordinadores y Decanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beatriz Quintero Espinoza - Juan José Lara - Rosse Mery Pérez - Ruth Isabel Gámez - Olga Lucía Hoyos - Diego Ignacio Torres Calvo - Miguel Ángel Rosales - Jhon Edinson Cañar - Andrés Castrillón - Francisco Pino Correa - Lorena Silva - Jairo Roa Fajardo - Angélica Arias - Edgar Parra Romero - Sandra María Fernández - Erika Ruiz - Luis Guillermo Jaramillo 	<p>Participar en la experiencia de interacción de los procesos inmersos en la socialización de los ajustes a la Metodología de Gestión del Riesgo 2021, articulado al objetivo tres; observa y sistematiza el grado de conocimiento para evaluar su nivel.</p>	I
<p>Encuentro 3</p> <p>Febrero 17 de 2022</p>	Entrenamiento, Taller técnica 6.3.5	<ul style="list-style-type: none"> - Miguel Hugo Corchuelo Mora - Clara Inés Tobar - Juan Andrés Martínez - Isabel Cristina Chamorro - Isabel Gámez - Diego Erikson Huamán Canencio - Lorena Silva - Carlos Andrés Chantre - Víctor Hugo López Semanate - Ana Giselle Fernández Fajardo - Pablo Augusto Magé Imbachí - Erika Yissela Ruiz Muñoz - Alejandra Arias Gordillo - Jorge Aníbal Coral - Constanza Edy Sandoval - Brenda Liceth Millán 	<p>Identificar el grado de conocimiento sobre gestión del riesgo que tienen los gestores de calidad en los diferentes procesos de acuerdo a las actividades planeadas.</p>	I

Encuentro 4, 7 de marzo de 2022	Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Carlos Ignacio Zúñiga López - Claudia Idrobo Hernández - Claudia Patricia Burbano - Efraín Alirio Rojas Galvis - Emmanuel Fernando Portilla D. - Erika Esmeralda Dávila C. - Fausto José Acosta - Fredy Méndez - Guillermo Hernando Rodríguez - Gerardo Hernán Jiménez López - Jersey Flórez Pérez - John Jamer Quintero Tapia - Jorge Ortiz - Julio César Ulcué Trujillo - Luz Angélica Arias Saray - Lizzeth Marcelly Torres Q - Magdi Yannette Ordóñez - Marta Cecilia Palomino M. - Nancy Janeth Molano Tobar - Paola Marcela Certuche Muñoz - Paulo César Alegría Peña - Pedro Aníbal Yanza mera - Robinson Meneses Ilanos - Saulo Andrés Chamorro B. - Tao Ara Galíndez Valdés - Víctor Hugo Valencia Serna - Víctor Hugo Quilindo - Consuelo Clavijo Suarez 	Identificar los flujos de información, interrelacionamientos y procesos de retroalimentación entre orientadores y docentes de un programa académico específico. Aporta al objetivo número 3 que tiene que ver con el grado de participación de los integrantes de la comunidad universitaria en la Gestión del Riesgo.	I
Encuentro 5 24 de marzo de 2022	Reunión	<ul style="list-style-type: none"> - Constanza Eddy Sandoval - Liliana Osorio Campo - Tulio Rojas Courieux - Luis Arleyo Cerón - Gilma Ríos Peñalosa - Nórida Fernanda Muñoz - Leidy Daniela Benítez - Tulio Andrés Clavijo Gallego - Elena Isabel Hidalgo - Ernesto Hernández - Francly Lorena García Cobo 	Analizar el grado de participación de los integrantes de la comunidad universitaria en la Gestión del Riesgo.	I
Entrevista y encuesta	Formulario google	18 Gestores de Calidad	El objetivo de investigar el grado de conocimiento, flujos de información entre gestores de calidad y los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, estructurados en la Universidad del Cauca	I

Análisis de Resultados	Matriz	Sistematización de la información y cruce de la información documentada para diseño de la estrategia, identificación de debilidades, fortalezas y oportunidades.	Generar el insumo para el diseño de la estrategia.	II
Diseño de La Estrategia	Estrategia	Resultado del cruce de la información	Productos comunicativos o propuestas organizacionales para realizar en adelante acordes a la gestión del riesgo	III

Fuente: Elaboración propia

Población y muestra

La Universidad del Cauca, es una organización con estructura que pertenece a las organizaciones avanzadas Dueñas et al. (2016) afirman que las organizaciones avanzadas son empresas que desarrollan acciones de Comunicación integradas (comercial, corporativa e interna) y que incluyen la gestión de los activos intangibles en sus estrategias de Comunicación (Dueñas, 2016). De ese componente interno en la Universidad del Cauca se determinaron los siguientes participantes para el presente trabajo:

De una población total de 1930 actores universitarios entre docentes y administrativos se toma la muestra para la presente investigación con una población de 76 participantes de forma aleatoria simple, del total de 1930, teniendo en cuenta a los actores que participan directamente en la identificación de los riesgos y en los procesos de gestión del riesgo.

Tabla 5: Población participante

Dependencia	Número de Personas	Nombre	Cargo
Centro de Calidad	11	Miguel Hugo Corchuelo Mora	Director Centro
		Clara Inés Tobar Tenjo	Profesional Certificación
		Martha Cecilia Palomino M.	Profesional Gestión de Riesgo
		María Fernanda Mosquera	Profesional Planes de Mejoramiento
		Viviana Alegría Martínez	Profesional Acreditación
		María Alexandra Muñoz Campo	Profesional Gestión Ambiental
		José Miguel Palechor	Profesional Gestión Ambiental
		Dulce María Álvarez	Profesional contratista Acreditación
		David Fernando Garcés Pérez	Profesional contratista Acreditación
		Paola Marcela Certuche Muñoz	Profesional Contratista Certificación
		Julio César Ulcué	Técnico Administrativo
Oficina de Planeación	2	John Édison Cañar Chicangana	Profesional contratista Gestión de Riesgo
		Olga Adriana Valdés Canencio	Profesional Gestión de Riesgo
Oficina de Control Interno	2	Miguel Ángel Rosales	Abogado
		Diego Erikson Huamán	Gestor de Control
Facultad de Ciencias Humanas	12	Constanza Eddy Sandoval	Gestor Facultades
		Liliana Osorio Campo	Asistente
		Tulio Rojas Courieux	Directivo, Decano
		Luis Arleyo Cerón	Docente
		Gilma Ríos Peñalosa	Docente
		Nórida Fernanda Muñoz	Docente
		Leidy Daniela Benítez	Docente
		Tulio Andrés Clavijo Gallego	Docente
		Elena Isabel Hidalgo	Docente
		Ernesto Hernández	Docente
		Francy Lorena García Cobo	Docente
Facultad de Educación	25	Carlos Ignacio Zúñiga López	Docente
		Claudia Idrobo Hernández	Docente
		Claudia Patricia Burbano Astaíza	Docente
		Efraín Alirio Rojas Galvis	Docente
		Emmanuel Fernando Portilla D.	Docente
		Erika Esmeralda Dávila Córdoba	Docente
		Fausto José Acosta	Docente
		Fredy Méndez	Docente
		Guillermo Hernando Rodríguez	Docente
		Gerardo Hernán Jiménez López	Docente
		Jersey Flórez Pérez	Docente

		John Jamer Quintero Tapia	Docente
		Jorge Ortiz	Docente
		Luz Angélica Arias Saray	Docente
		Lizzeth Marcelly Torres Quintero	Coordinadora, Gestora
		Magdi Yannette Ordóñez	Docente
		Nancy Janeth Molano Tobar	Docente
		Paulo César Alegría Peña	Docente
		Pedro Aníbal Yanza mera	Docente
		Robinson Meneses Ilanos	Docente
		Saulo Andrés Chamorro Burbano	Docente
		Tao Ara Galíndez Valdés	Docente
		Víctor Hugo Valencia Serna	Docente
		Víctor Hugo Quilindo	Docente
		Consuelo Clavijo Suarez	Docente
Gestores de Calidad	12	Juan Andrés Martínez	Gestor Administrativa
		Isabel Cristina Chamorro	Gestora Cultura y Bienestar
		Isabel Gámez Farías	Gestora General Académica
		Alba Lorena Silva	Gestora Ingeniería Civil
		Carlos Andrés Chantre	Gestor Ciencias Agrarias
		Víctor Hugo López Semanate	Gestor Derecho
		Ana Giselle Fernández Fajardo	Gestor Ciencias Agrarias
		Pablo Augusto Magé Imbachí	Gestor Ing. Electrónica
		Erika Yissela Ruiz Muñoz	Gestora Ciencias Contables
		Alejandra Arias Gordillo	Gestora Medicina
		Jorge Aníbal Coral	Gestor Artes
		Brenda Liceth Millán	Gestor Investigaciones
Decanos y Directivos	12	Beatriz Quintero Espinoza	Directora Archivo Histórico
		Juan José Lara	
		Rosse Mery Pérez	Secretaria General Ciencias Humanas
		Olga Lucía Hoyos	Gestor Calidad Educación
		Diego Ignacio Torres Calvo	Director Conservatorio
		Andrés Castrillón	Decano Ciencias Contables
		Francisco Pino Correa	Decano de Electrónica
		Jairo Roa Fajardo	Decano de Educación
		Angélica Arias	Secretaria Educación
		Edgar Parra Romero	Decano Medicina
		Sandra María Fernández	Secretaría General Civil
Luis Guillermo Jaramillo	Vicerrector		
Total Dependencias	Total Población Participante	Tamaño de la muestra	Total funcionarios Universidad del Cauca Directivos, Docentes y Administrativos
7	76	3.93%	1930

Fuente: Elaboración propia

Al final de la intervención se obtiene la participación concreta de 7 dependencias, un total de 76 participantes. En el siguiente capítulo se presentan los resultados que arrojó la aplicación de cada una de estas técnicas.

Capítulo IV Diagnóstico

A partir de la propuesta metodológica presentada en el capítulo III y con base en el enfoque basado en riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad, se propuso un ejercicio participativo en la identificación y revisión del estado de la comunicación en los procesos de gestión del riesgo en la Universidad del Cauca. A continuación, se presentan los resultados de las técnicas aplicadas.

Revisión documental Auditorías Internas, Externas e informes de Oficina Control Interno

La primera actividad realizada fue el levantamiento de la información relacionada con los hallazgos de auditorías internas, externas e informes periódicos de la Oficina Asesora de Control Interno a lo largo de 11 años,

De acuerdo con la pasantía propuesta se consideró necesario documentar la información que es propiedad de la institución, pero que sirve como punto de partida de la ampliación y comprensión del problema para el desarrollo de las actividades propuestas. En esta revisión documental se encuentra información relacionada con los hallazgos de auditorías internas, externas e informes periódicos de la Oficina Asesora de Control Interno a lo largo de 11 años de custodia de la información y que cómo funcionario y pasante tuvo acceso por ser el encargado de mantener la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad del Cauca.

Por lo anterior fue necesario sistematizar la información histórica de los resultados de auditorías internas, externas e informes de Oficina de Control Interno para saber si existe debilidad a nivel institucional en la Gestión del Riesgo, y en los aspectos que afectan esta gestión desde la perspectiva comunicativa.

En la siguiente tabla se señala la relación del año objeto de revisión, el tipo de auditoría que se revisó y el informe de Oficina de Control Interno donde quedan observaciones en cuanto a la gestión del riesgo.

Tabla 6:Relación de años de revisión documental

Año	Auditoría Interna	Auditoría Externa	Informe OCI
2011	No hay registro		Si
2012	No hay registro		Si
2013	Si		Si
2014	Si		No
2015	Si		No
2016	Si		Si
2017	No	No	No
2018		Si	No
2019		Si	No
2020		Si	Si
2021			Si

Fuente: Elaboración propia

La sistematización de los documentos se realizó con base en una ficha que se presenta a continuación, en la que se encuentra la siguiente información: responsable de la entrega del informe, fecha de creación del informe, tipo de documento, tema, circulación (medio a través del cual se remite o publica la información) y evidencia (corresponde a un pantallazo del documento). En documento anexo se puede acceder al resultado completo de la sistematización de los documentos.

Tabla 7:Revisión informes de auditorías

Responsable	Formato
Jefe Oficina de Planeación	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
4 de diciembre de 2013	
Tipo de Documento	Tema

Informe General de Auditorías Internas de Calidad año 2013	Informe que se le entrega a la Dirección, con el resultado final de todo el ejercicio de Auditorías durante el año 2013.	
Circulación	Evidencia	
<p>Web Plataforma LVMEN y</p>	<p>2:2-52-46/591 Popayán, Diciembre 04 de 2013</p> <p>Magister Eduardo Rojas Pineda Representante de la alta Dirección para el SIG Universidad del Cauca</p> <p>Asunto: Informe de auditorías internas de calidad año 2013</p> <p>Cordial saludo:</p> <p>De manera atenta envió informe de las auditorías internas de calidad realizadas en los meses de Octubre y Noviembre de 2013.</p> <p>1. Objetivo de auditoría. Establecer la planificación y realización de las Auditorías de Calidad a los Procesos Universitarios, enfocado a verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión bajo la Norma NTC-GP-1000:2009, e identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema.</p> <p>2. Objetivo del informe. Presentar el resultado de las auditorías internas de calidad, realizada entre el 21 de Octubre y el 15 de Noviembre de 2013 a los procesos: Gestión Estratégica, Investigación y el subproceso Admisiones, Registro y Control Académico.</p> <p>3. Alcance de la auditoría. Aplica a todos los procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Cauca, incluyendo el seguimiento a los indicadores y a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>4. Verificaciones realizadas. Por medio de entrevistas, listas de chequeo cumplimiento de los criterios de la auditoría auditorías internas de calidad año 2013.</p>	<p>el equipo de auditores internos presentan aún dificultades en la interpretación de la norma NTCGP:1000.</p> <p>2. Falta mayor compromiso Institucional por parte de los funcionarios de la Universidad que han sido capacitados y certificados como auditores de Calidad, para la ejecución de cada una de las etapas de las auditorías</p> <p>3. La realización de las Auditorías, también es una oportunidad para que los responsables de los procesos se den cuenta de las debilidades presentadas y para que se implementen acciones preventivas que permitan evitar la presentación de NO CONFORMIDADES por el incumplimiento de los requisitos de la Norma NTCGP, en el momento de la realización de una Auditoría Externa.</p> <p>4. Es necesario promover en la Comunidad Universitaria (docentes y administrativos), la participación y el sentido de pertenencia hacia el sistema de gestión de Calidad, pues la implementación y mejora de los procesos y del sistema está a cargo de todos los funcionarios y no sólo del responsable a cargo del Sistema de Gestión.</p> <p>5. Es importante realizar actividades de sensibilización a todos los niveles jerárquicos de la Institución, para que todos los funcionarios se comprometan a aportar su granito de arena en el Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, con el ánimo de lograr la CERTIFICACION DE CALIDAD</p> <p>Universitariamente,</p> <p>Fredy Eduardo López Daza Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional</p> <p>Jaime León Villegas Arias Profesional Universitario OPDI</p> <p>No de Hojas: 34 Folios C/C: Dra Luisa Amparo Quintero – Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Proyecto: Jaime Villegas Arias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la matriz de riesgos teniendo en cuenta la identificación de los nuevos, así como sus controles, teniendo en cuenta la estrategia y el Plan de Desarrollo Universitario. • Fortalecer las actividades de capacitación en materia de gestión del riesgo con su debido acompañamiento a los nuevos procesos. • Alinear los indicadores de gestión con los objetivos de los procesos definidos en el nuevo mapa de procesos, así como la revisión de sus metas. • Elaborar la caracterización de los procesos definidos en la última actualización del mapa de procesos. • Adecuar las instalaciones de los procesos. <p>4.2.1 c No se evidencia la documentación de los procedimientos en el subproceso de relaciones interinstitucionales e internacionales.</p> <p>5.4.1 Los objetivos de Calidad carecen de indicadores para medir su logro.</p> <p>5.4.2 b En el manual de Calidad no ha sido actualizado teniendo en cuenta la inclusión de los nuevos procesos.</p>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el resultado de la sistematización de dichos documentos, anotando que en el año 2017 no se realizaron actividades de auditoría interna por cambio de administración:

Síntesis de Resultados Levantamiento de la Información

Desde el año 2011, existe registro de informes de la Oficina Asesora de Control interno y desde el 2013 existe registro de auditorías internas y externas, los resultados de las auditorías de calidad, año a año han evidenciado que la gestión de los riesgos estratégicamente requiere planes de acción entre ellos la comunicación entre los grupos de interés internos, las dependencias y quienes lideran el tema a nivel institucional.

La anterior información evidencia que a lo largo de estos once años de auditorías siempre han quedado oportunidades de mejora al respecto de gestión del riesgo. Ver anexo H, páginas 154-172.

Teniendo en cuenta los antecedentes, la Universidad del Cauca ha logrado avances en la Gestión del Riesgo. Se tiene la Política Integral de Gestión del Riesgo (Acuerdo 029 de 2019, La metodología MARUC para la gestión, cuyo resultado es el mapa de riesgos Institucional con 26 riesgos identificados. Fortalecer los flujos de comunicación, la comunicación organizativa y la gestión del conocimiento a nivel de gestores de calidad, de cada uno de estos elementos desde la Comunicación Organizacional es el objetivo a alcanzar.

En cuanto a la descripción del tipo de hallazgos dejados durante los años revisados de auditorías internas o externas se pueden enumerar los siguientes aspectos que deben tenerse presentes desde la comunicación a partir de tres dimensiones específicas que se exponen en la siguiente matriz:

Tabla 8: Dimensiones definidas para la Pasantía

Dimensión	Problema	
Componente Informativo	1	No hay conocimiento suficiente sobre qué es la gestión de riesgos.
	2	No hay un buen flujo comunicativo en relación con los marcos normativos y la información sobre la gestión del riesgo.
	3	Se desconoce información importante para la gestión del riesgo.
	4	No hay retroalimentación de la dirección universitaria a los Líderes de Procesos para la toma de decisiones frente a los resultados.
Componente Organizativo	1	No hay un ejercicio de completo comunicación estratégica en la institución sobre la información y el conocimiento sobre la gestión del riesgo.
	2	Se duplican esfuerzos, recursos, y energía organizacional en los procesos de gestión del riesgo.
Gestión del Conocimiento	1	No hay conocimiento suficiente para identificar los riesgos por parte los actores y grupos de interés en la Universidad.
	2	Operativamente no se manejan las herramientas de identificación y clasificación de riesgos.

Fuente: Elaboración Propia

En el marco del trabajo de grado se desarrollaron actividades denominadas encuentros, de los cuales se realizaron cinco (5) en total, como se relacionan en la siguiente tabla, que

contiene: fechas de realización, proceso socializado, dependencia participante y objetivo del encuentro.

El encuentro número uno y dos se realizaron dentro del cronograma anual de intervención en las dependencias por parte de las oficinas de Planeación y control Interno que son las encargadas de realizar estas actividades durante el año. Lo anterior para realizar actividades articuladas entre dependencias.

Tabla 9: Matriz cronograma de encuentros y actividades

Fecha	Proceso Socializado	Dependencias Participantes	Objetivo
Primer Encuentro - 2 de noviembre 2021	Estratégico	Calidad y Acreditación, Oficina de Planeación	Identificar el nivel de participación en el proceso de gestión de riesgo.
Segundo Encuentro Decanos y Directivos 8 de noviembre de 2021	Misional	Gestores coordinadores y Decanos	Identificar el nivel de participación de los directivos (Decanos) y Gestores de Calidad en el proceso de gestión de riesgo.
Tercer Encuentro 17 de febrero de 2022	Estratégico – Gestores de Calidad	Gestores de Calidad	Identificar el grado de conocimiento sobre gestión del riesgo que tienen los gestores de calidad en los diferentes procesos
Cuarto Encuentro Docentes Educación Física 7 marzo de 2022 Docentes	Misional	Docentes Educación Física y Actividad Física Formativa	Verificar con el grado de participación de los integrantes de la comunidad universitaria en la Gestión del Riesgo.

Quinto Encuentro 24 de marzo de 2022	Misional	Comité de Programa Ciencias Humanas y sociales	Identificar los flujos de información, interrelacionamiento y procesos de retroalimentación entre orientadores y docentes de un programa académico específico.
Encuesta Google forms	Todos los Procesos	Gestores y personal asociado	tener conceptos amplios y concretos del grado de conocimiento sobre la Gestión del Riesgo

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se describe los aspectos más relevantes de cada encuentro

Primer Encuentro

El dos de noviembre de 2021 se llevó a cabo el primer encuentro de los cinco propuestos en la metodología con el objetivo de participar en la experiencia de interacción de los procesos inmersos en la socialización de los ajustes a la Metodología de Gestión del Riesgo 2021. Este encuentro permitió observar y sistematizar los procesos de interacción entre los actores y ajustar la metodología para la siguiente intervención. Los objetivos de este encuentro fueron identificar los flujos de comunicación e información entre procesos y el grado de conocimiento que tienen los participantes sobre la gestión del riesgo. En el anexo A se encuentra la memoria documentada de este primer encuentro.

En el marco de este encuentro los integrantes plantearon ideas para mejorar los procesos de gestión del riesgo, se expuso cómo han realizado estas iniciativas hasta la fecha, cómo se sugiere su mejora y qué recursos se necesitan. Estas ideas se condensan en el siguiente cuadro:

Tabla 10: Sistematización primer encuentro

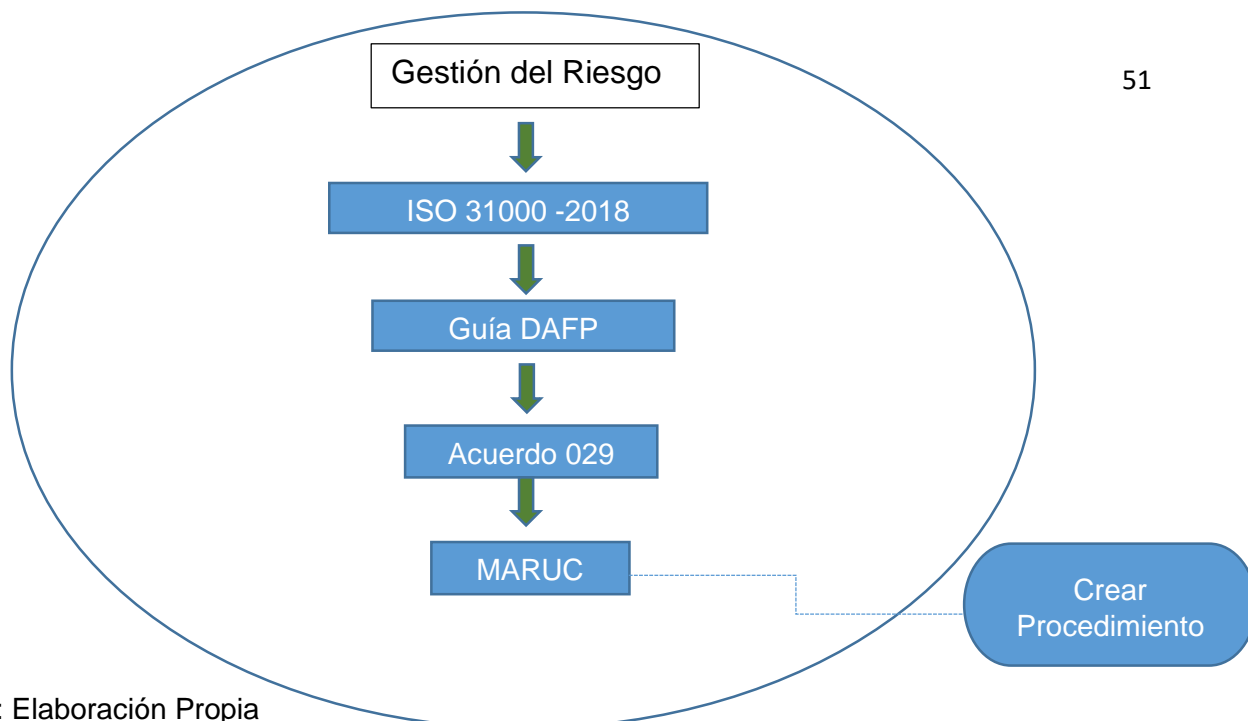
Idea	¿Cómo se han realizado?	¿Cómo se podría mejorar si se identifica debilidad?	¿Qué recursos necesitan?
Asimilar o poner en común la terminología	Ajustados a las normas	Haciendo consultas conjuntas	Humano
OCI trabaja en un instructivo con Estudiantes de Ingeniería de Sistemas.	Apropiando herramientas.	Consultando diferentes fuentes y aterrizar a la comunidad universitaria	Humano, tecnológico
Apropiar Sistemas de Información como Herramienta Digital	La información sobre gestión del riesgo se registra de manera digital pero no como un Sistema de Información de Gestión del Riesgo	Un desarrollo de software que pueda hacerlo más automatizado.	Humano, y tecnológico.

Fuente: Elaboración propia

En el encuentro también se propuso por parte de los asistentes de la Oficina de Planeación que se sugiere crear un procedimiento asociado a Gestión del Riesgo dado que hasta el momento la estructura ha descendido desde la Norma Internacional ISO- 31000 – 2018, desciende a Metodología 5 de Gestión del riesgo del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), luego se asume a nivel institucional a Política Integral de Gestión del Riesgo Universidad del Cauca (Acuerdo Superior 029 de 2019 y finalmente desciende a la herramienta Metodología MARUC para la Gestión de los Riesgos, usado por la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para este propósito.

La creación del procedimiento tiene como objetivo poder tener una ruta y ciclo PHVA descrito, para la gestión del riesgo.

Figura 5: Flujo Normativo Gestión del Riesgo



Fuente: Elaboración Propia

Síntesis de resultados – Primer Encuentro

Los resultados más relevantes durante la realización de este primer encuentro se destacan los siguientes:

1. Construcción de un lenguaje compartido: Asimilar o poner en común la terminología sobre la gestión de riesgos
2. Necesidad de apropiación de herramientas digitales
3. Configuración de un sistema de información de gestión del riesgo, en el que quede procesada y disponible la información producida en cada proceso y su accesibilidad no quede sujeta a la disponibilidad del funcionario encargado.
4. Construcción de una ruta metodológica, de un procedimiento básico, de un proceso paso a paso que implica: Planear, Hacer, Verificar y Ajustar (PHVA) para la identificación de los riesgos.

Segundo encuentro

Tuvo lugar el ocho de noviembre de 2022 asistieron 17 personas entre Gestores de los Programas, Decanos, Vicerrector Académico, Jefe de Archivo Histórico y Coordinadores de

Programa, esta actividad se llevó a cabo de manera presencial en el Salón de Fundadores de la Facultad de Derecho ver anexo B.

El objetivo de este encuentro fue Identificar el nivel de participación e interacción de los directivos (Decanos) y Gestores de Calidad en el proceso de gestión de riesgo.

Articulado nuevamente al cronograma que implementó la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, para no duplicar energía en las mismas actividades, asistí a la segunda jornada de socialización de Gestión de Riesgo con el objetivo de cumplir con el encuentro número dos de la propuesta metodológica. Quedando como resultado la relatoría de esta reunión las ideas más relevantes relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 11: Sistematización segundo encuentro

Segunda Socialización			
Idea	¿Con quienes se ha realizado?	¿Cómo se ha realizado?	¿Qué se recomienda ?
Gestores proponen que después de haber recibido la actualización de la metodología ellos se reunirán para hacer la identificación y la valoración ellos mismos.	Se han realizado por dependencias	Trabajando conjuntamente	Las herramientas (Presentación, matriz y metodología)
Se recalca por parte de una de las gestoras que el manejo debe ser por procesos y no por Áreas de Gestión Asociadas al Proceso	Se ha trabajado por Áreas de Gestión.	Aplicando los controles, porque actualmente no se aplican.	Trabajo a nivel de gestores
Se solicitó que para este tipo de capacitaciones de usen ejemplos acordes a la gestión universitaria	Se utiliza un ejemplo que no es acorde	Utilizando amenazas reales que puedan suceder en la Organización	Ejemplos de riesgos que ya fueron objeto de revisión.
No fue clara para presentación del ciclo	No queda claro cómo establecer los planes	Usando ejemplos aplicables a casos	Revisar y articular las presentaciones

PHVA en la presentación de Gestión del Riesgo	de acción	que hayan sucedido en la organización.	llevando ciclo PHVA
---	-----------	--	---------------------

Fuente: Elaboración propia

Síntesis de Resultados - Segundo Encuentro

En el desarrollo de las actividades de gestión del riesgo a nivel directivo se observó que existe apatía por parte del Nivel Directivo cuando se socializa el tema de Gestión del Riesgo. Los participantes pertenecientes al Nivel Directivo reaccionaron y no dejaron avanzar con la segunda fase de la socialización planeada que era la identificación de un riesgo académico.

Se determinó por parte de los directivos que el ejercicio de identificar el riesgo lo harían posteriormente sin la ayuda de los orientadores o facilitadores de la Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno. Relataron que con los conocimientos previos y con la primera fase de la actividad de ese día bastaba para realizar la identificación del riesgo y quedó el compromiso de entregarlos posteriormente. El resultado general de esta actividad fue que no hubo una interacción sólida entre orientadores y el Nivel Directivo, el concepto de la interacción es primordial para una comprensión del proceso de comunicación (Berlo, 1984). La interacción entre procesos es dinámica y puede dar estos resultados.

Figura 6: Segundo Encuentro Directivos Docentes



Fuente: Elaboración propia.

Tercer Encuentro

Este encuentro denominado “Jornada de Socialización Metodología de Gestión del Riesgo Programas adscritos al Departamento de Educación Física, Facultad de Educación” se desarrolló mediante el uso de la plataforma meet el día siete de marzo de 2022, con una duración de aproximadamente 4 horas, se trabajó por salas (subdivisión de la sala principal de Meet). Este encuentro aporta al trabajo de grado porque permite identificar los flujos de información, el interrelacionamiento entre orientadores y docentes de un programa específico. Participaron 28 docentes pertenecientes a los programas de Educación Física y programas de Actividad Física Formativa, con el acompañamiento del Decano y Gestor de Calidad y Coordinadores de Programa del Departamento de Educación Física de la Facultad de Ciencias Exactas y de la educación. Esta actividad se realizó en el año 2022 y se realizó de manera independiente del cronograma del año anterior que programa la Oficina de Planeación y Control Interno, pero, si como una preparación para la visita de auditoría externa del ente certificador ICONTEC, como se puede ver en el anexo D.

Esta actividad consistió en que los docentes realizaran un ejercicio completo para identificar y registrar en la matriz PE-GE-2.4-FOR-59 Matriz de Gestión del Riesgo V3, de acuerdo a la orientación previa por parte de la profesional del Centro de Gestión de Calidad. Se realizarán las conclusiones con el resultado de esta actividad. Se distribuyeron los asistentes en cuatro salas con uso de la plataforma meet. A cada uno de los grupos se les solicitó hacer un ejercicio completo de riesgo y poder socializarlo al final.

Figura 7: Distribución grupos en MEET

GRUPO 1

<https://meet.google.com/aba-oenu-igr?authuser=0&hl=es&hs=202>

GRUPO 2

<https://meet.google.com/juk-dmig-kqx?authuser=0&hl=es&hs=202>

GRUPO 3

<https://meet.google.com/jaw-wdoq-fwp?authuser=0&hl=es&hs=202>

GRUPO 4

<https://meet.google.com/vfi-vrvk-npz?authuser=0&hl=es&hs=202>


Fuente: Elaboración propia

Finalmente se fueron agrupando en dos grupos de los cuatro dispuestos y el siguiente es el resultado:

Riesgo Uno

- Riesgo

Figura 8: Descripción del Riesgo

 Proceso Estratégico Gestión de la Planeación y Desarrollo Institucional Matriz de Gestión del Riesgos					
Código: PE-GE-2.4-FOR 59		Versión: 3		Fecha de Actualización: 16-02-2022	
RIESGO					
Tipo Riesgo	Descripción	Categorización	Riesgo	Riesgo	Relación con el objetivo
Académicos	La calidad del servicio misional.	Ejecución y administración de procesos	Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de procesos.	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19	Si

Fuente: Matriz de Riesgos Departamento de Educación Física


- Causas

Figura 9: Descripción causas del riesgo

EJEMPLOS DE CAUSAS	CAUSA					
	RIESGO			CAUSAS		
	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	PUNTAJE 1	PUNTAJE 2	PUNTAJE 3
Falta de procedimientos						
Controles deficientes en recaudos o aplicación de dineros públicos.						
Manejo indebido de información privilegiada						
Escala salarial por debajo del promedio de otras instituciones.						
	Afectación de conectividad para clases virtuales			Afectación de conectividad para clases virtuales	10	
	Tiempo de adaptación de educación en forma remota			Tiempo de adaptación de educación en forma remota	5	

- Consecuencias

Figura 10: Descripción Consecuencias del Riesgo

 Proceso Estratégico Gestión de la Planeación y Desarrollo Institucional Matriz de Gestión del Riesgos							
Código: PE-GE-2.4-FOR 59		Versión: 3		Fecha de Actualización: 16-02-2022			
CONSECUENCIAS							
AFECCIÓN	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19					PUNTAJE	
Descripción de la mayor consecuencia	Detrimiento de la calidad del servicio educativo						
Estratégica	Incumplimiento de los objetivos de los Subprocesos	Incumplimiento de los objetivos de los procesos	Incumplimiento de los Planes Estratégicos	Incumplimiento de objetivos institucionales y de gobierno	Incumplimiento de objetivos con afectación a los recursos institucionales	9	
	Si	Si	Si	Si	Si		
Operacional	Reproceso de procedimientos	Interrupción de las operaciones y servicios por:	días			4	
	Si						
Presupuestal	Afectación menor a 10 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor a 500 SMLMV	1	
	Si	No	No	No	No		
Tecnológica	Daños en los equipos de apoyo, redes y sistemas electrónicos y digitales	Daños ambientales	Pérdida de información	Pérdidas económicas por la interrupción del servicio	Parálisis de la operación institucional	1	
	Si	No	No	No	No		

Fuente: Matriz de Riesgos Departamento de Educación Física

- Riesgo Inherente (Sin controles)

Figura 11: Descripción Riesgo Inherente

RIESGO RINHERENTE							
Tipo Riesgo	Riesgo	Causas	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Riesgo Inherente	Riesgo Inherente
Académicos	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19		Detrimiento de la calidad del servicio educativo	3	3	9	Medio

Fuente: Matriz de Riesgos Departamento de Educación Física

- Probabilidad de que suceda o se materialice.

Figura 12: Descripción de Probabilidad de materialización

PROBABILIDAD								
Riesgo	Actividad	Descripción	Frecuencia	%	% Total	Probabilidad de ocurrencia	Nivel de probabilidad	
Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19	Planeación estratégica del proceso y dependencia	Refiere a actividades de planeación anual	Media	60%	56%	Posible	3	
	Actividades de seguimiento y adiestramiento de la	Alude a los seguimientos periódicos re	Media	60%				
	Actividades del proceso que tengan relación directa con lo jurídico y administrativo	Se relaciona con la ejecución de procedimientos relacionados con la contratación de todo tipo, trámite de pagos, manejo y custodia de bienes y en general todo proceso de apoyo que tengan relación con el riesgo.	Media	60%				
	Planeación, ejecución y seguimiento a las actividades	Se relaciona con las actividades presu	Baja	40%				
	Ejecución de aplicativos y tecnología interna y ext	Refiere a la frecuencia con la que el p	Media	60%				

Fuente: Matriz de Riesgos Departamento de Educación Física

- Valoración

Figura 13: Descripción de la Valoración

VALORACIÓN											
Riesgo	Tipo	Aplica	Control	Responsable	Ejecución por sistemas digitales	Difusión del control	Se cumple o ejecuta	Periodicidad de ejecución	Periodicidad de seguimiento	Valoración	
Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19	Preventivo	Si	Autoformación docente en TIC	Docentes	Si	Socializaciones	Si	Eventual	Eventual	30	
	Detectivo	No								10	
	Estratégico	No								7,5	
	De Gestión	No								7,5	
	Operativo	No								7,5	
	Legal	No								7,5	
										70	

Fuente: Matriz de Riesgos Departamento de Educación Física

- Riesgo Residual (Después de Controles)

Figura 14: Descripción de Riesgo Residual

RIESGO RESIDUAL									
Tipo Riesgo	Riesgo	Causas	Consecuencia	Riesgo Inherente	Riesgo Inherente	Valoración del control	Riesgo Residual	Tratamiento	Tipo
Académicos	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19		Detrimiento de la calidad del servicio educativo	9	Medio	70	Medio	Reducir	Preventivo

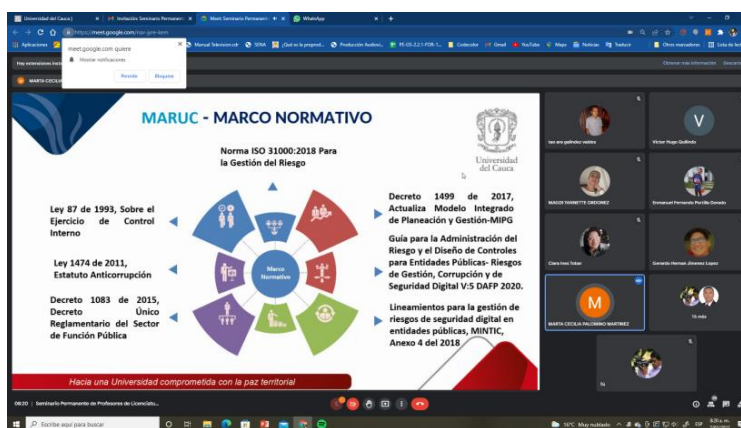
Fuente: Matriz de Riesgos Departamento de Educación Física

Recolección de la información

Se recoge la información y se les entrega un agradecimiento por su participación en esta actividad y se reitera que será valiosa para el diseño de la estrategia.

Evidencia

Figura 15: Evidencia de Realización Actividad Virtual



Fuente: Elaboración Propia

Síntesis de Resultados – Tercer Encuentro

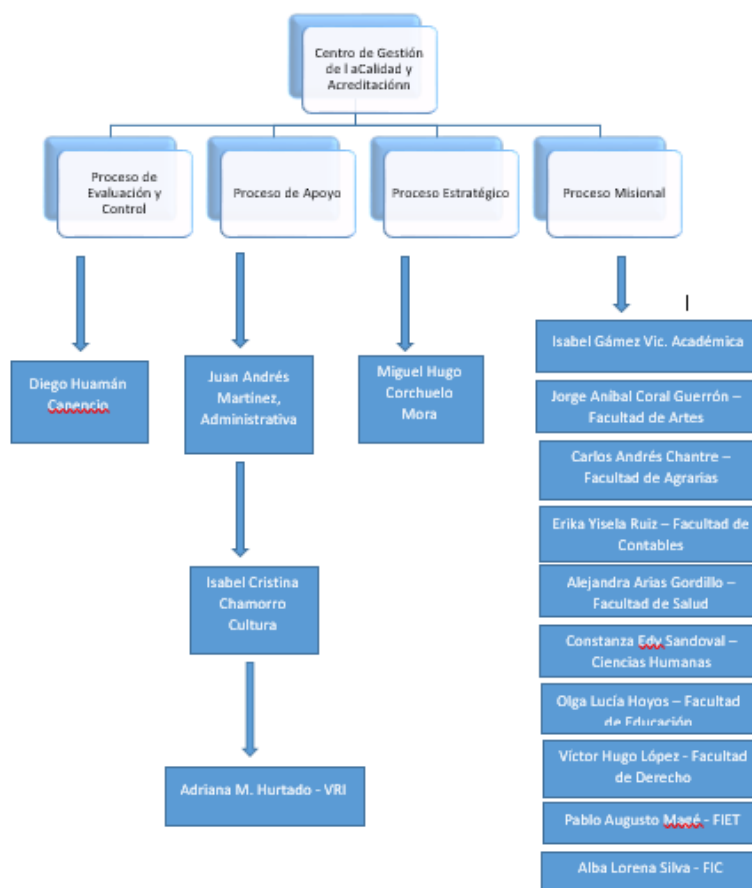
1. Se propone presentar en la sección de antecedentes del riesgo, desde el inicio de cada encuentro o actividad, la revisión del mapa de riesgos institucional, para saber cuál es el punto de partida del ejercicio (Claridad en la presentación).
2. Socializar más el acuerdo 029 con las responsabilidades. (Desconocimiento o desinformación).
3. En las actividades asociadas a gestión del riesgo se propone tener en cuenta la dimensión académica y no solo la administrativa, considerar las dinámicas y los tiempos que se requieren para abordar estas actividades.
4. Se observa interés y apropiación en el tema de Gestión del Riesgo y en los niveles académicos.

5. La distribución por grupos dejó ver que, con apoyo de los orientadores, los docentes tienen un mejor manejo de las herramientas dispuestas para la identificación y al final del ejercicio se logra la identificación de dos riesgos.
6. En la descripción del riesgo identificado se puede observar la necesidad de estandarizar la terminología dado que ninguno de los dos, da cuenta con la estructura que propone tanto la Metodología MARUC y DAFP. Se observa falta de adherencia a los marcos legales nacionales.

Encuentro Cuatro

Dentro de todos los encuentros programados se realizó el encuentro presencial con Gestores de Calidad el día 17 de febrero de 2022 en el salón 217 de la Facultad de Ingeniería Civil en el marco de la reunión mensual de Gestores con el objetivo de constatar mediante el presente ejercicio y de acuerdo a otros ejercicios las debilidades que existen en el conocimiento y apropiación de todos los temas asociados a gestión del riesgo a nivel de Gestores de Calidad, además de constatar el conocimiento del Mapa de Riesgos Institucional, para esto último se pidió días previos a esta jornada que los gestores llevaran revisado el Mapa Institucional de Riesgos 2022 que se encuentra publicado en el sitio web “Portal de Transparencia”. Ver memoria del taller Anexo C. De acuerdo al avance de la investigación en cuanto a ¿Cómo se encuentra la gestión del riesgo y como se comunica? A nivel interno en la Universidad del Cauca a través de los Gestores de Calidad, se creó la descripción gráfica organizacional que legalmente está dentro de la resolución número 1132 del año 2017 y la modificación del Acuerdo superior 008 del año 2018 que permite la creación de los Gestores de Calidad como apoyo para el proceso de armonización de la acreditación y la certificación en la Universidad del Cauca. El órgano rector central es el Centro de Gestión de Calidad y se subdividen en cuatro gestores de los cuatro procesos principales y a la vez estos se subdividen en las Áreas de Gestión Relacionadas a estos procesos principales, para un total de 18 gestores en todo el conjunto.

Figura 16: Estructura de Gestores



Fuente: Elaboración propia

Realización de la Actividad.

Técnica 6.3.5

Duración: 20 Minutos

Es una de las dinámicas de grupo que puede generar resultados. La técnica 6.3.5 consiste en plantear un debate en grupos de seis de personas, son 20 los asistentes citados, generalmente faltan unos dos o tres, lo justo para armar los tres grupos y la dinámica de la última reunión de gestores que deberán ponerse de acuerdo sobre qué aspecto que se debe identificar respecto a los flujos de comunicación en cuanto a la gestión del riesgo. Una vez se

ha acordado qué tema se va a abordar, de acuerdo a la presentación anterior, un miembro del equipo recibe una hoja en blanco para que anote tres ideas sobre cómo solucionarlo.

Se pueden dar cinco minutos para ello. Transcurrido ese tiempo, el moderador cede la hoja al grupo que se encuentra a su derecha, creando un círculo para el intercambio de ideas. No pueden repetirse ideas en un mismo folio, de tal manera que, cuando finalice la ronda, cada funcionario contará con dieciocho ideas para abordar el problema en cuestión o el insumo para diseñar la estrategia. Una dinámica de trabajo en equipo exigente pero que favorece la creatividad.

Guía de Preguntas Planteadas:

1. ¿Ha participado usted en talleres o actividades asociadas a Gestión del Riesgo, con las que se pueda tener un dominio completo de gestión del riesgo?
2. ¿A la dependencia que usted pertenece o al proceso que usted aporta, se le ha socializado el acuerdo 029 de 2019?
3. ¿En la dependencia que usted labora, sabe la operación integral de la Guía MARUC, que grado de aplicación se puede ver en la matriz institucional de riesgos?
4. ¿De acuerdo a la matriz publicada el 31 de enero de 2022? ¿Que opinión les merece la forma como es comunicada a sus públicos dicha matriz?
5. Recolección de la información.
 - 5.1 Se recoge la información y se les entrega un agradecimiento por su participación en esta actividad y se reitera que será valiosa para el diseño de la estrategia.

Para ello se organizaron 3 grupos de la siguiente manera:

Grupo número uno

1. Diego Huamán
2. Constanza Eddy Sandoval
3. Pablo Augusto Magé
4. Carlos Andrés Chantré
1. Erika Yissela Ruiz Muñoz

Grupo número dos

2. Lorena Silva
3. Isabel Cristina Chamorro
4. Brenda Liceth Millán
5. Ruth Isabel Gámez

Grupo número 3

- Víctor Hugo López Semanate
- Ana Giselle Fernández
- Jorge Aníbal Coral
- Alejandra Arias Gordillo

A continuación, se presenta el cuadro comparativo consolidado de respuestas por grupos de gestores, resultado de la actividad 6.3.5.

Tabla 12: Sistematización tercer encuentro

Pregunta o tema de debate	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
De acuerdo con las capacitaciones recibidas hasta la fecha relacionadas a Gestión del Riesgo, indique un concepto o idea general del mapa de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • En la matriz publicada encontramos muchos riesgos. • Existen solo dos riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia lo que se ha presentado en las capacitaciones. • La 	<ul style="list-style-type: none"> • El mapa de riesgos presenta los riesgos por proceso, sin embargo, no articula

institucional publicado en portal de transparencia el 31 de enero de 2021	<p>extremos, en general los riesgos tienen calificación muy baja para materializarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las acciones de control no mitigan su materialización 	<p>presentación de la matriz no es atractiva ni motivante.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se pierde continuidad por ejemplo nombres de la columnas. 	<p>responsabilidades en su identificación, valoración, monitoreo, y tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> El mapa de riesgos no se encuentra actualizado.
¿Qué grado de oportunidad y claridad tiene la información que se encuentra publicada en el mapa de general de riesgos institucionales?	<ul style="list-style-type: none"> La información publicada no es clara. Se muestra mucha información. Se debería condensar el riesgo y cómo se va a tratar. 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad. Claridad 4.2 de 5. 	<ul style="list-style-type: none"> Aunque los campos de la matriz están claramente definidos, algunos espacios diligenciados no concuerdan.
Para que los resultados de la gestión del riesgo(Mapa de riesgos Institucionales), llegue a toda la comunidad universitaria que idea aporta su grupo para el logro de ese objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> Un video tutorial explicando el mapa explicando la matriz. Infografías. Difundir a la comunidad académica por redes. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y seguimiento apoyado por la Dirección. Incluir un monitoreo a los avances en la gestión del riesgo y porcentajes de cumplimiento. Socializar la matriz en cada facultad en los grupos corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se deben generar dinámicas de socialización de la identificación de los riesgos que se puedan originar en la institución, en todos los estamentos: Administrativos, docentes, directivos y estudiantes.

Fuente: Elaboración propia

Síntesis de Resultados – Cuarto Encuentro

La actividad que permitió extraer ideas concretas para diseñar una estrategia de comunicación a nivel de gestores de calidad como se propuso en el objetivo general de la pasantía.

1. Amplia participación del grupo de gestores

- Los gestores propusieron mecanismos para socializar el mapa institucional de riesgos a los grupos de interés internos que ellos lideran. Actividad que no realizan por desconocimiento del mapa de riesgos y del lugar de publicación de este mapa. Si bien los gestores participan en la identificación de los riesgos de la organización, hasta este encuentro, no sabían que esos resultados eran procesados y sistematizados y que estaban disponibles en una matriz general de riesgos, clasificados por procesos, tipología y nivel del riesgo (moderado, crítico, catastrófico). Tampoco tenían claridad sobre los controles del riesgo.
- De acuerdo manifestado en el ejercicio por los tres grupos de gestores, es necesario desarrollar planes de comunicación para difusión y consulta de todo lo relacionado a riesgo, el manejo de los instrumentos, el rediseño de los mismos instrumentos, también se documenta por parte de los gestores la creación de piezas comunicativas, el manejo de las redes sociales y la necesidad de fortalecer la comunicación en todos los grupos de interés interno, docentes, administrativos, directivos y estudiantes.

Figura 17: Asistencia a reunión de gestores

UNIVERSIDAD DE CAUCA		Gestión de la Dirección Universitaria Gestión de la Certificación Registro de Asistencia a Eventos Institucionales								
Código: PE-GS-2.2.1-FOR-24	Versión: 1	Fecha de Actualización: 30-03-2020								
FECHA: 17 de Febrero de 2022		LUGAR DE REALIZACIÓN: Salón 205 de F.I.E								
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional										
TEMA (S) A TRATAR: Reunión de Gestores febrero de 2022. Preparación visita auditoría CONITEC 2022, seguimiento planes de mejora, taller gestión del riesgo										
PERSONA QUE ORIENTA:										
En cumplimiento de la ley 1591 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el envío de información institucional sobre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.										
HORA INICIO: 2:00 pm		HORA DE FINALIZACIÓN: 4:00 pm								
NOMBRE	D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FORMA INICIAL	FIRMA
1. Albe Lorena Silva S	X				Gestor de Calidad	F.I.E	3046311662	asilbe@unicauca.edu.co	X	[Firma]
2. Juan Andrés Martínez	X				Gestor de Calidad	UNDA	3136601000	jamartinez@unicauca.edu.co	X	[Firma]
3. Inka Yessica Ruiz	X				Gestor de Calidad	FCCEA	3147383434	eyessica@unicauca.edu.co	X	[Firma]
4. Pamela Yago P	X				G. FIET	FIET	3155733234	pmayago@unicauca.edu.co	X	[Firma]
5. Constantza E. Sandoval	X				Coordinadora FCHS	F.C.H.S.	3176450704	cesandoval@unicauca.edu.co	X	[Firma]
6. Diego Andres Hernandez C.				X	Coordinador	O.C.I	5158940503	diego.h@unicauca.edu.co	X	[Firma]
7. Carlos Andres Chante O	X				Coordinador	TACA	3214485109	achante@unicauca.edu.co	X	[Firma]
8. Brenda Luzeth Milgón Guzmán				X	Coordinador	VRI	3116012479	brendamilg@unicauca.edu.co	X	[Firma]
9. Arley Luis Ojeda Martínez				X	Asesor	CGCAI - comunicación	317979449	alojeda@unicauca.edu.co	X	[Firma]
10. Joice Arriola Cabral Guevara	X				Asesor	CGCAI - comunicación	317561582	jcabral@unicauca.edu.co	X	[Firma]
11. Alejandra Arias G	X				Gestor	FC	3106716222	ajarias@unicauca.edu.co	X	[Firma]
12. Ana Gisela Fernández	X				Prof. Univ.	Tac. Ciencias Agr.	3108209474	anafer@unicauca.edu.co	X	[Firma]
13. Dora Yessica Castro	X				Asesor	Pro - Académica	3103250088	dycastro@unicauca.edu.co	X	[Firma]
14. M. Fernanda Mosquera V	X				Prof. Univ.	CGCAI	3162784629	mosquera@unicauca.edu.co	X	[Firma]
15. María Inés Tobo	X				Coordinadora	F.H.D.E.R	300253171	mitob@unicauca.edu.co	X	[Firma]
16. Ana Inés Tobo	X				Prof. Univ.	QBC y AI	310385002	atobob@unicauca.edu.co	X	[Firma]

Fuente: Elaboración propia

Evidencia fotográfica

Figura 18: Encuentro con Gestores



Fuente: Imágenes propias

Encuentro Cinco

Se realizó reunión de sensibilización de la Metodología de Gestión del Riesgo a Comité de Programa y coordinadores, adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, con el objetivo de ver el grado de participación de los asistentes a estas actividades a nivel de coordinadores y comité de programas. En el encuentro participaron 12 personas, la mayoría pertenecientes a comité de programas, Decano, Gestor de Calidad y Orientadora del tema de Gestión del Riesgo por parte del Centro de Gestión de Calidad. Ver memoria del encuentro en el anexo E.

3. Recolección de la información.

Durante el desarrollo de la presentación hubo participación de los diferentes docentes un espacio de diálogo, y la promesa por parte de la gestora de un trabajo de investigación que está realizando una docente y que lo estará socializando en los siguientes comités relacionado con el tema.

Figura 19: Encuentro Ciencias Humanas



Fuente: Elaboración propia

Síntesis de los resultados- Quinto Encuentro

1. De acuerdo con las características de los programas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales por su componente humanístico, el comentario más relevante después de todo

el desarrollo de la actividad es que se piense la gestión de los riesgos con un enfoque más orgánico y menos sistémico como se propone en el taller, para fortalecer la Gestión del Conocimiento.

2. Del programa de Filosofía se destaca que un riesgo es que los eventos que ellos organizan requieren de una participación netamente presencial. El Programa como integrante de Red Internacional Académica de Filosofía para realización de eventos relacionados a esa disciplina y dada su naturaleza, tiene como esencia el encuentro con el otro.
3. La asistencia de la Gestora de Calidad en esta actividad fue muy importante porque dio a conocer como desde la oficina de Calidad de la Facultad de Ciencias Humanas, está estructurada la gestión del riesgo y todos conocen los riesgos que han identificado en actividades con la Oficina de Planeación. Como resultado se observa que las oficinas de gestores de calidad hacen un verdadero aporte a la Gestión del Riesgo.

Figura 20: Asistencia Encuentro Ciencias Humanas

UNIVERSIDAD DEL CAUCA		Código: PE-08-22-1-FOR-24		Versión: 0		Fecha de Actualización: 12-05-2017					
FECHA: 24/03/2022		LUGAR DE REALIZACIÓN: EDIFICIO ALTERNO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES, Salón: 401									
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: Oficina Acreditación y Calidad FCHS.											
TEMA(S) A TRATAR: Capacitación "Gestión del Riesgo/Observaciones plantilla: "programas, visita ICONTEC"/Solicitud aval "Trabajos de grado, Lenguas Modernas Popayán/Sust homologo											
PERSONA QUE ORIENTA: Magister Constanza Edy Sandoval Paz, Gestora Calidad FCHS											
En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el servicio de información institucional sobre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.											
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	HORA INICIO: 8:00 am				HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 m				ADJUNDA	FIRMA
		D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO		
1	Ernesto Hernández B					Coordinador	ETNO EDUCACIÓN	3146168848	hbernard@unicauca.edu.co		[Firma]
2	Luis Arturo Cortés R					Coordinador	Historia y Lengua C	3137714923	arboyo@unicauca.edu.co	X	[Firma]
3	Rufo Alvaro Cárdenas					Coordinador	Escap/Idiomas	3153103090	tudal@unicauca.edu.co	X	[Firma]
4	Esther Ríos Rincón					Coordinadora	Fisic.	3108808870	erios@unicauca.edu.co	X	[Firma]
5	Dora Patricia Jarama O	X				Coordinadora	Historia	3232467901	hfrances@unicauca.edu.co	X	[Firma]
6	Constanza E. Sandoval P.	X				Docente/Gestora	F. C. S. y S.	3196450701	cs.sandoval@unicauca.edu.co	X	[Firma]
7	Leidy Daniela Benítez P.					Coordinadora	Lenguas M. Sandoval	3179006166	dbenitez@unicauca.edu.co	X	[Firma]
8	Franco Jairo Camacho Cordero	X				Coordinador	P.F.T	3122912440	fgarcia@unicauca.edu.co	X	[Firma]
9	Elena Isolina Hidalgo M.		X			Coordinadora	Filosofía	3137045621	isabelhidalgo@unicauca.edu.co	X	[Firma]
10	Yulga C. Neleminio V.		X			Prof. Viver	CIC-PI	3207818999	neleminio@unicauca.edu.co	X	[Firma]
11	Dora María Velasco Sandoval		X			Asesora Administrativa	CGE B1	317777468	dvaseco@unicauca.edu.co	X	[Firma]
12	Timo Rojas Sandoval		X			Decano	FCHS	3108808870	trajas@unicauca.edu.co	X	[Firma]
13	Liliana Osorio Ocampo		X			Apoyo Activo Of. Calidad y Acreditación		3006207436	lilianaosorio@unicauca.edu.co	X	[Firma]
14											
15											
16											

Fuente: Elaboración propia

Resultados encuesta a través de formulario virtual Google Forms

La encuesta se realizó una a través de la herramienta google forms, con el objetivo de investigar el grado de conocimiento, flujos de información entre gestores de calidad y los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, estructurados en la Universidad del Cauca.

Se distribuyó el formulario a 18 gestores de calidad y se obtuvo un total de 16 respuestas para un 88.8 % de efectividad en la respuesta. El formulario estuvo dispuesto con preguntas abiertas de la uno a la cuatro y cerradas de la cinco a la diez, con el objetivo de tener conceptos amplios y concretos del grado de conocimiento sobre la Gestión del Riesgo, esta encuesta estuvo en línea desde el día 2 de noviembre de 2021 (2/11/2021 14:04:30), hasta el 04 de febrero de 2022 (4/2/2022 11:46:48), con el siguiente desglose por preguntas:

Figura 21: Encuesta formulario web google Forms

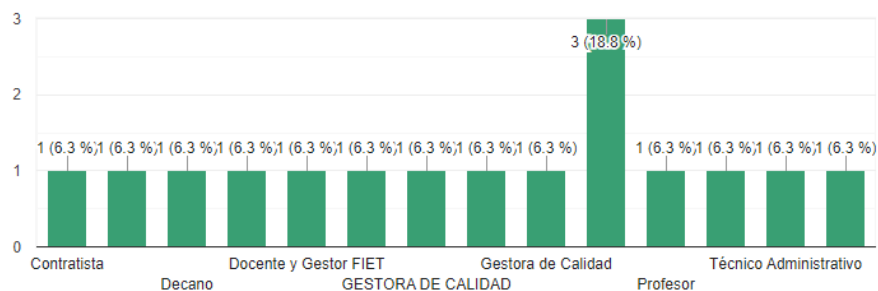


Fuente: Elaboración Propia

De 18 formularios distribuidos en línea a los gestores de calidad, de los cuales respondieron 16 gestores. El resto de formularios fueron respondidos por un Decano, un orientador del tema de Gestión del Riesgo y una Orientadora de la Oficina de Planeación y

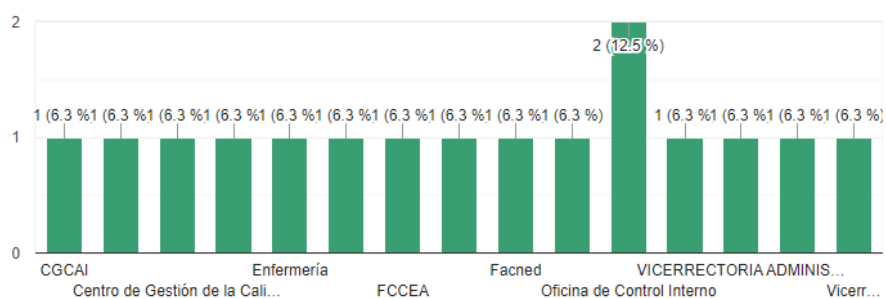
Desarrollo institucional. Si bien este ejercicio se orientaba particularmente a los gestores de calidad, las respuestas de los otros actores se tuvieron en cuenta teniendo presente la función que ellos cumplen en el proceso. Los resultados se exponen a continuación:

Figura 22: Cargo de los Gestores



Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Dependencias a las que pertenece el gestor



Fuente: Elaboración propia

Figura 24: Proceso al que pertenece el gestor



Fuente: Elaboración propia

El mayor porcentaje de los participantes de los gestores son del Proceso Misional Gestión Académica, dado que según la estructura hay uno por cada Facultad y uno General del Proceso.

Figura 25: Resultado Pregunta uno



Fuente: Elaboración propia

Se observa que el mayor relacionamiento es de la Oficina de Planeación 15% (Gestión Estratégica la que tiene un mayor relacionamiento con los gestores de calidad) y en segundo lugar con un 13% de interacción comparten un relacionamiento los gestores del Proceso Estratégico y el Proceso Misional.

Pregunta uno

¿Con qué dependencias tiene más relacionamiento?

Relación de las respuestas abiertas por parte de cada uno de los 16 gestores:

Tabla 13: Resultados cuantitativos pregunta uno

1	Rectoría.
2	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.
3	Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
4	Gestión de la Investigación.
5	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, Oficina de Control Interno, División de Gestión del Talento Humano, División de Gestión Financiera, División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, División Administrativa y de Servicios, Área de Mantenimiento, Área de Adquisiciones e Inventarios.
6	Vice académica, administrativa, DARCA y Oficina de Planeación.

7	SIMCA, CECAV, CGCAI.
8	Facultades, DARCA.
9	Dirección Universitaria, Calidad y Oficina de Control Interno.
10	FIET.
11	Vicerreectorías Administrativa. De Cultura y Bienestar, Investigaciones. Facultades.
12	Con la oficina de Planeación, con el centro de gestión de la Calidad y Acreditación Institucional y Facultades.
13	Académico y Control Interno.
14	Vicerreectoría Académica, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Centro de Gestión de la Calidad y AI.
15	Oficina de Planeación y Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
16	Todas

Fuente: Elaboración propia

Figura 26: Resultados pregunta dos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los temas más abordados en el relacionamiento entre dependencias está en primer lugar identificación de los riesgos y responsabilidad en la gestión de los riesgos con un 29%, seguido del 23% en cuanto a temas de seguimiento.

Relación de las respuestas abiertas por parte de los gestores:

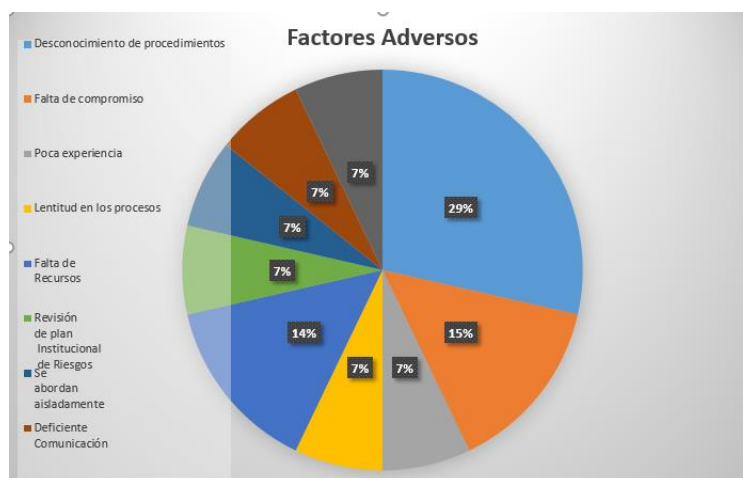
Tabla 14: Resultados cualitativos pregunta dos

1	Identificación, valoración, control.
2	Identificación del Riesgo y responsabilidad frente al mismo.

3	Planes de mejoramiento.
4	Riesgo de gestión.
5	Conceptos básicos de la Gestión Integral para, Gestión integral para la reducción de
6	Instrumentos participativos en la evaluación de riesgos.
7	Con Darca el riesgo de corrupción en el cambio de registros académicos.
8	Identificación y mitigación.
9	Cuestiones de estudiantes.
10	Componentes del Plan Anticorrupción / identificación de riesgos y su correspondiente valoración.
11	Cumplimiento normativo. Gestión de residuos. manejo de recursos Agua, Energía.
12	Se deben identificar los elementos o situaciones que pueden presentarse para el logro de los objetivos propuestos.
13	Seguimiento a riesgos.
14	Condiciones e indicadores que no permitan realizar el propósito de ofrecer una formación. integral de calidad
15	Las actividades plasmadas en los planes de mejora de las dependencias auditadas que tienen relación con la matriz de riesgos.
16	Seguimientos y asesorías a riesgos identificados y controles definidos.

Fuente: Elaboración propia

Figura 27: Resultados Pregunta tres



Fuente: Elaboración propia

La gestión de los riesgos está ligada al conocimiento y la menor desviación de los objetivos de los procedimientos, esta respuesta con el 29% como el mayor porcentaje es el desconocimiento de los procedimientos, por lo tanto, es sin duda una debilidad a trabajar en las actividades de socialización.

Relación de las respuestas abiertas por parte de los gestores:

¿Qué factores adversos puede identificar, respecto a las actividades de Gestión del Riesgo?

Tabla 15: Resultados cualitativos pregunta tres

1	No se comprende.
2	La falta de responsabilidad de la Dirección universitaria frente a los riesgos.
3	El desconocimiento de las personas sobre el tema y la falta de recursos para asegurar la calidad.
4	Déficit de recursos.
5	Falta de elaboración y revisión del plan institucional para el manejo de riesgos.
6	Lentitud en los procesos administrativos; muchos abogados que no se ponen de acuerdo en los conceptos.
7	Ninguno.
8	Terminan siendo problemas que no se pueden abordar por una sola dependencia.
9	Falta de compromiso de líderes de los grupos de apoyo de algunas dependencias.
10	Poca experiencia en la Gestión del riesgo por parte de coordinadores de pregrado y posgrado.
11	Deficiente comunicación y compromiso entre los responsables. Falta de interés en el tema ambiental poco interrelacionamiento entre la Academia y la Administración para la gestión ambiental universitaria. Escasa sensibilización a la comunidad universitaria en el tema ambiental.
12	El incumplimiento de los reglamentos, la falta de una inadecuada preparación del talento humano, el desconocimiento de los procesos y procedimientos institucionales.
13	Desconocimiento de la importancia en la gestión del riesgo.
14	Bajos resultados de las pruebas Saber Pro y deserción estudiantil.
15	Falta de conocimiento en la identificación de los riesgos asociados a las dependencias.
16	Baja interiorización de los procesos institucionales en la Metodología para la Administración de los Riesgos, y definición de controles.

Figura 28: Resultados pregunta cuatro



Fuente: Elaboración Propia

Las actividades asociadas a la gestión de los riesgos de acuerdo con las respuestas de los gestores requieren temas a tomar en cuenta, en un primer lugar la capacitación con un 15%, en un segundo lugar lo comparten temas relacionados a los objetivos y a los controles en la gestión del riesgo.

Relación de las respuestas abiertas por parte de los gestores:

¿En qué se debe hacer más énfasis?

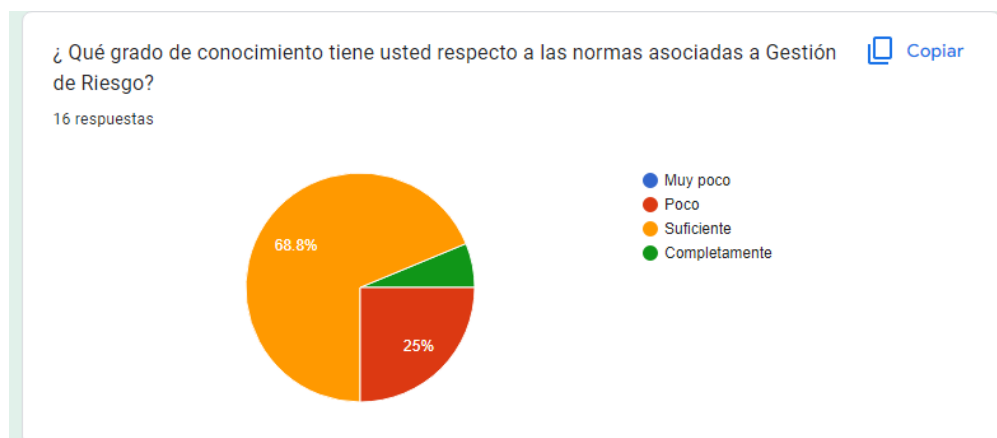
Tabla 16: Resultados cualitativos pregunta cuatro

1	Por ahora, de la importancia de adelantar la gestión del riesgo.
2	En la determinación de los objetivos de los procesos.
3	En crear el ethos, transformar el hacer y destinar los recursos suficientes para esto.
4	Facilitar la gestión de recursos y la interrelación de los procesos que garantice la construcción de acciones de control efectivas.
5	Elaboración y revisión de los planes de contingencia para cada uno de los riesgos.
6	Que sean más ágiles los procesos.
7	En la correcta identificación del riesgo.
8	En hacer que los sistemas sean más eficientes, mucho riesgo con SIMCA y no hay
9	En interiorizar que la Gestión del riesgo es responsabilidad de todos para el logro de los
10	La capacitación en Gestión del Riesgo está en un estado parcial en la FIET. Hace falta un acompañamiento de los coordinadores para aplicar los conocimientos aprendidos en un caso real.
11	Definir roles y responsabilidades en el tema al interior de cada proceso.
12	En ejecutar los protocolos existentes y evaluar las fallas en los mismos en procura de mejorar y agilizar los procesos.
13	Importancia de la Gestión del Riesgo.

14	En el trabajo que se realiza con los estudiantes.
15	Difusión, socialización, acompañamiento en la identificación de los riesgos.
16	Definición de Controles.

Fuente: Elaboración propia

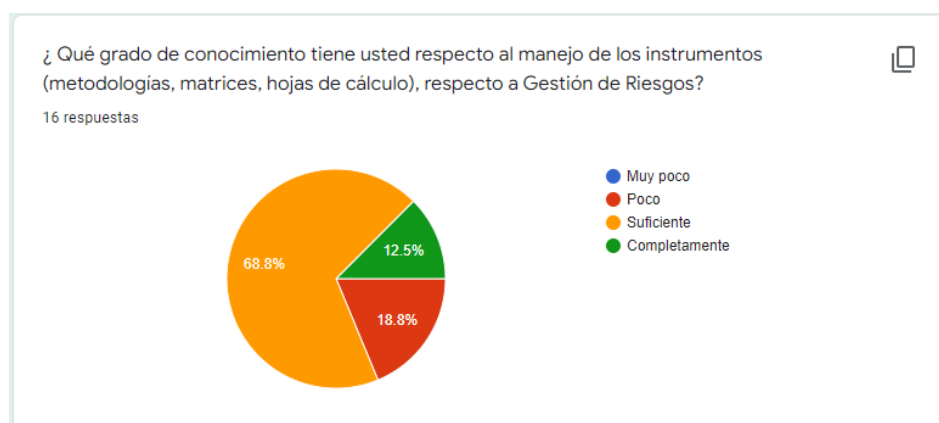
Figura 29: Resultados pregunta cinco



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al conocimiento de los gestores de calidad de la normatividad asociada a gestión del riesgo, siendo más predominante con un 75 % de los encuestados que aseguran tener conocimiento de la gestión de los riesgos.

Figura 30: Resultados pregunta seis

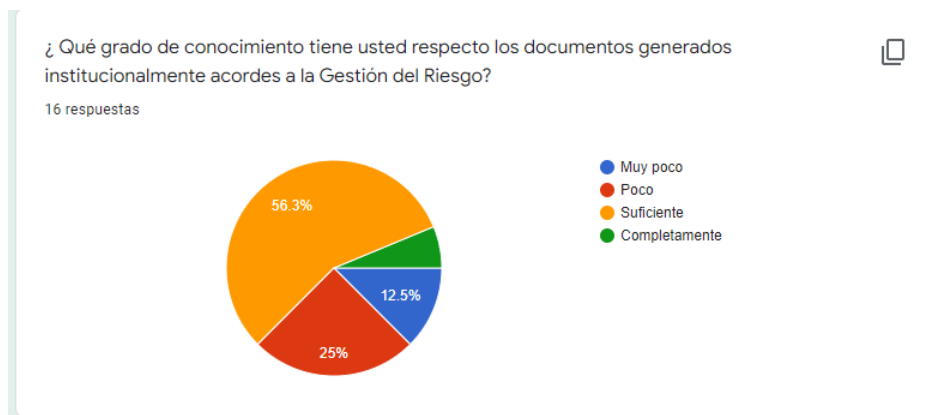


Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al conocimiento de los gestores de calidad del manejo tanto de los instrumentos creados para su gestión y documentos asociados a la identificación se obtiene

como la respuesta más predominante con un 81.3% de los encuestados que aseguran tener el suficiente conocimiento de la matriz de identificación, la metodología MARUC y demás documentos asociados.

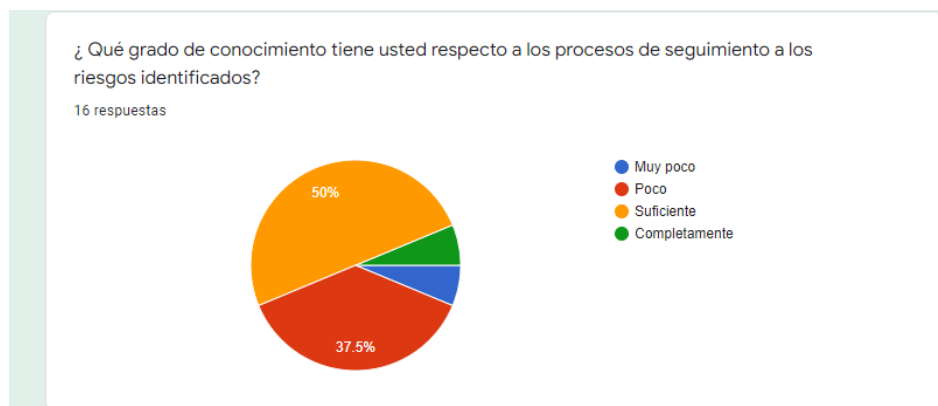
Figura 31: Resultados pregunta siete



Fuente: Elaboración Propia

Se observa mediante la encuesta de que existe un conocimiento del 62.5 % en cuanto a la documentación que se genera, como el acuerdo 029 de 2019, Metodología MARUC, Matriz de Identificación de Riesgos y Mapa de Riesgos Institucional.

Figura 32: Resultados pregunta ocho



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al seguimiento de los riesgos identificados, que es una etapa posterior a la identificación el resultado arroja que el 56.3 % de los gestores tiene conocimiento suficiente acerca de este proceso.

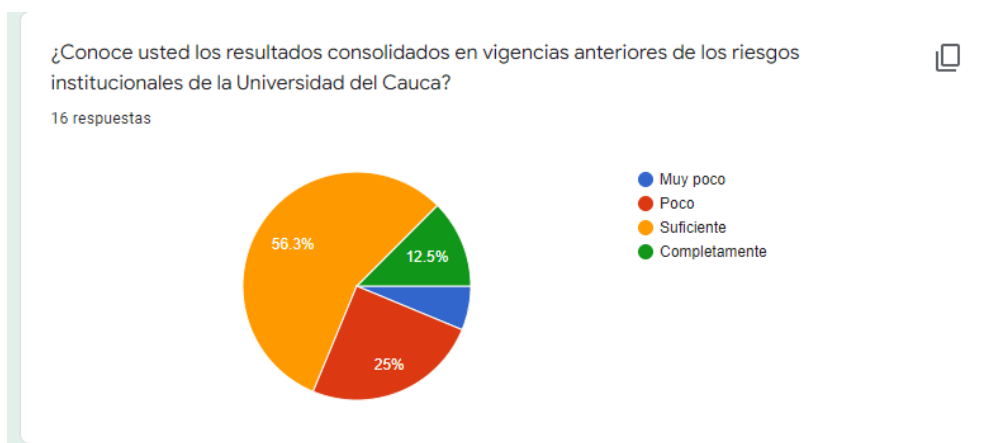
Figura 33: Resultados pregunta nueve



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a un factor importante para conocer mediante la encuesta, el cual es el grado de participación, a nivel de gestores de calidad hasta el momento, arroja que un 75.1 % de los encuestados ha participado en este tipo de actividades.

Figura 34: Resultados pregunta diez



Fuente: Elaboración Propia

Esta pregunta busca conocer si a nivel de gestores de calidad se tiene conocimiento del Mapa de Riesgos Institucional publicado en el sitio web portal de transparencia, arroja un 68.8% de conocimiento, resultado que deja conocer que un 31.2 % de los gestores necesitan conocer más del Mapa General de Riesgos Institucional para fortalecer el proceso.

Síntesis de Resultados Encuesta Google Forms

Los riesgos son un tema importante para continuamente revisar y no es responsabilidad de una sola persona en cada proceso, entendiendo cada proceso como el conjunto de Áreas de Gestión que hacen parte de los procesos Universitarios que son:

- Proceso Estratégico
- Proceso Misional
- Proceso de Apoyo
- Proceso de Evaluación

De acuerdo a los objetivos la encuesta cumple el objetivo de llegar a los participantes propuestos en la metodología, que son los Gestores de Calidad un total de catorce (14) y 2 (dos) participantes más con diferentes roles, pero asociados a las actividades de gestión del riesgo.

Para diagnosticar los flujos de información de acuerdo al organigrama de los gestores de calidad se realizó:

- La pregunta uno del formulario web con la que se obtiene que el mayor relacionamiento es de la Oficina de Planeación 15% (Proceso Estratégico con el que tienen un mayor relacionamiento los gestores de calidad) y en segundo lugar con un 13% de interacción comparten un relacionamiento los gestores del Proceso Estratégico y el Proceso Misional, información que sirve para saber cómo son los flujos de información desde los gestores de calidad.
- Dentro de los resultados más importantes de acuerdo con el objetivo planteado al inicio la pregunta tres arroja un resultado de un 29% de los gestores encuestados que no conoce los procedimientos asociados a la gestión del riesgo.

- La respuesta cuatro da cuenta de las actividades asociadas a la gestión de los riesgos de acuerdo con las respuestas de los gestores requieren temas a tomar en cuenta, en un primer lugar capacitación con un 15%, en un segundo lugar lo comparten temas relacionados a los objetivos y a los controles en la gestión del riesgo.
- La pregunta cinco, un 75 % de los gestores encuestados aseguran tener conocimiento de la gestión de los riesgos.
- En la pregunta seis la respuesta más predominante con un 81.3 % de los encuestados que aseguran tener el suficiente conocimiento de los instrumentos usados para la gestión del riesgo como son: La matriz de identificación, la metodología MARUC y demás documentos asociados.
- Se observa mediante la encuesta, en la pregunta siete que existe un nivel de conocimiento del 62.5 % en cuanto al marco legal que se genera asociado a la gestión del riesgo, como son el acuerdo 029 de 2019, Metodología MARUC, Matriz de Identificación de Riesgos y Mapa de Riesgos Institucional. En cuanto al monitoreo y seguimiento de los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos Institucional, el 50% de los gestores tienen conocimiento de esta etapa en la gestión del riesgo.
- En cuanto a indagar sobre si los gestores de calidad tienen conocimiento del Mapa de Riesgos Institucional publicado en el sitio web portal de transparencia, la pregunta diez, arroja un 68.8 % de conocimiento, resultado que también arroja que más de un 31.2 % de los gestores necesitan conocer más del Mapa General de Riesgos Institucional para fortalecer el proceso.

Con las anteriores actividades realizadas, la descripción de resultados de cada una de ellas nos lleva a poder construir un análisis general de resultados que se realizará en el capítulo siguiente y será insumo para el planteamiento de la estrategia comunicativa para el fortalecimiento de la gestión del riesgo.

Capítulo V Análisis General de Resultados

En este capítulo se presenta el cruce y análisis de los resultados de la información obtenida en el capítulo IV, con el objetivo de identificar los elementos más significativos para el diseño de una estrategia de comunicación para la gestión del riesgo en la Universidad del Cauca. Además de los problemas y las debilidades, este capítulo también describe las fortalezas y oportunidades que sirvieron como soporte para el diseño de la estrategia.

A continuación, se presentan los problemas identificados en el área de gestión del riesgo en la Universidad del Cauca, desde la perspectiva comunicativa teniendo en cuenta tres dimensiones: la Dimensión Informativa, la Organizativa y la de Gestión del Conocimiento.

Tabla 17: Dimensiones para enfoque de resultados

Dimensión	Problemas	
Componente Informativo	1	No hay conocimiento suficiente sobre qué es la gestión de riesgos.
	2	No hay un buen flujo comunicativo en relación con los marcos normativos y la información sobre la gestión del riesgo.
	3	Se desconoce información importante para la gestión del riesgo.
	4	No hay retroalimentación de la dirección universitaria a los Líderes de Procesos para la toma de decisiones frente a los resultados.
Componente Organizativo	1	No hay un ejercicio de completo comunicación estratégica en la institución sobre la información y el conocimiento sobre la gestión del riesgo.
	2	Se duplican esfuerzos, recursos, y energía organizacional en los procesos de gestión del riesgo.
Gestión del Conocimiento	1	No hay conocimiento suficiente para identificar los riesgos por parte de los actores y grupos de interés en la Universidad.
	2	Operativamente no se manejan las herramientas de identificación y clasificación de riesgos.

Fuente: Elaboración propia

Componente Informativo

Es un componente que, en la Universidad del Cauca, si bien se trabaja a través del Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión de Comunicaciones, manteniendo actualizada la información de cara a sus públicos. Lo anterior permite tener la información documentada en el portal web, en las bases de datos o los enlaces con los entes reguladores y de control para que se puedan aplicar metodologías, como la primera actividad que fue la revisión documental que

fue el insumo o punto de partida del trabajo de grado. Además, a lo largo del trabajo de grado se observa que toda la información está dispuesta para consulta por parte de los públicos interesados, se tienen entre otros:

El portal de transparencia

Canal de comunicación con el gobierno colombiano donde se publica toda la información de la gestión Universitaria.

Unicauca en cifras

Es un Canal de comunicación dispuesto por la Universidad del Cauca con el objetivo de tener información estadística de la Organización.

Docentes

Administrativos

Estudiantes

Infraestructura

Inscritos

Movilidad Académica

Egresados

Arbolario

Posgrados

Deserción

Plataforma LVMEN

En este micrositio se tiene toda la información actualizada y disponible en cuanto a Procesos y Procedimientos, Procesos de Acreditación y certificación de la Universidad del cauca, Información que es consultada y usada por la comunidad universitaria y públicos externos para la gestión.

De acuerdo al primer componente informativo, se cruza la información de los aspectos más relevantes de las actividades realizadas y se describen a continuación para el objetivo del análisis de resultados.

Debilidades Componente Informativo

Entre las debilidades más fuertes en esta dimensión se encontraron las siguientes cada una precedida del componente por dimensión identificado en la etapa de diagnóstico:

a) **No hay conocimiento suficiente sobre qué es la gestión de riesgos.**

- De los encuentros se destaca que es necesario comunicar y poner en común la terminología que se maneja a nivel de instrumentos (metodologías, Guías DAFFP, Guía MARUC, Matrices), para tener una gestión más eficiente debido a que se observa debilidad en este componente.
- En el encuentro con Directivos y Gestores, se solicitó que para este tipo de capacitaciones se usen ejemplos acordes a la gestión universitaria, una forma de comunicación clara y directa que sean fuentes reales de riesgos para fortalecer el conocimiento.
- No hay claridad en cómo desarrollar o llevar a cabo un ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) en el proceso de gestión del riesgo. Los gestores proponen que se lleven ejemplos concretos a las capacitaciones donde se comunique que es un ciclo PHVA y como se aplica al proceso de identificación, análisis, valoración, evaluación, monitoreo y seguimiento.
- Deficiente comunicación y compromiso entre los responsables. Falta de interés en el tema ambiental poco interrelacionamiento entre la Academia y la Administración para la gestión ambiental universitaria. Escasa sensibilización a la comunidad universitaria en el tema ambiental. El desempeño del rol toma relevancia en este componente que ese

observó en el nivel directivo, teoría de la empatía basada en el desempeño del rol. (Berlo, 1984, págs. 72,73,74).

- Se expresa en los encuentros que existe debilidad en comunicar a través de piezas publicitarias como infografías, videos cortos o el uso de las redes sociales para comunicar la gestión del riesgo.
- b) **No hay un buen flujo comunicativo en relación con los marcos normativos y la información sobre la gestión del riesgo.**
- De los encuentros se destaca que es necesario comunicar y poner en común la terminología que se maneja a nivel de marco legal, como la guía actualizada DAFP Versión 5, el Acuerdo 029 de 2019 Política de Gestión del Riesgo Universidad del Cauca. Ninguno de los riesgos que están en el Mapa de Riesgos Institucional cumple con la estructura de redacción que sugiere el Marco Normativo Nacional, premisas para una adecuada redacción del riesgo (DAFP, 2020, página 34).
 - La información respecto a la gestión del riesgo debe ser más clara y más condensada para impactar mejor en los grupos de interés de la institución.
- c) **Se desconoce información importante para la gestión del riesgo.**
- Se propone incluir en la presentación de power point en las capacitaciones, en la sección de antecedentes, para que corresponda en el inicio de las jornadas como uno de los puntos de partida el cual sea la revisión del mapa de riesgos institucional y socializar más el acuerdo 029 con las responsabilidades.
- d) No hay retroalimentación de la dirección universitaria a los Líderes de Procesos para la toma de decisiones frente a los resultados. Las fuentes y los receptores son mutuamente interdependientes en lo relativo a su existencia y al feedback. Cada uno de

ellos ejerce influencia sobre sí mismo y sobre los demás, por el tipo de respuesta que da a sí mismo y a los demás, (Berlo, 1984, pág. 66)

- Desde las actividades se propone un monitoreo y seguimiento apoyado por la Dirección.
- Incluir un monitoreo a los avances en la gestión del riesgo y porcentajes de cumplimiento.
- Socializar el Mapa de Riesgos Institucional, en cada facultad y en los grupos corporativos.

Fortalezas del componente Informativo

- La Universidad del Cauca posee los medios para comunicarse con sus públicos internos y externos.
- De acuerdo al Modelo de comunicación Pública y Organizacional para Entidades del Estado MCPOI, se evidencia que a nivel normativo la Universidad cumple con la información actualizada y permanente para sus públicos. La información es un bien público, porque es un recurso necesario para comprender las referencias de la comunidad (MCPOI, 2004, pág. 36)

Análisis del componente

Realizando del cruce de resultados entre las fortalezas y debilidades del componente informativo y las respectivas fortalezas, se define que hay una debilidad general en las actividades asociadas a gestión del riesgo en el uso en común de una terminología que sea concreta y clara para quienes orientan las actividades de introducir el tema en los procesos y los líderes de procesos y sus equipos de trabajo en la interacción con los gestores de calidad. Si bien la organización cuenta ampliamente con los medios, el talento humano idóneo y la infraestructura para hacerlo; la función del comunicador social es poner en común todos los elementos en las interacciones de los procesos y la estructura de gestores para incrementar la eficiencia en identificar, valorar, tratar y hacer seguimiento a los riesgos.

Componente Organizativo

En este componente se observa que existe organicidad en la Universidad del Cauca para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales y de los procesos. Existe el Mapa de Procesos Institucional (Resolución 104 de 2018), que establece la organización por procesos. Sin embargo, en la interacción entre los procesos se establecieron dos debilidades que se describen a continuación.

Debilidades Componente Organizativo

- a) **No hay un ejercicio completo comunicación estratégica en la institución sobre la información y el conocimiento sobre la gestión del riesgo.**
 - Hay propuestas para apropiar Sistemas de Información, como herramienta digital para su gestión mediante un desarrollo de software que pueda hacerlo más automatizado y sacar más provecho del componente humano y tecnológico. Lo anterior va de la mano de apropiación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- b) **Se duplican esfuerzos, recursos, y energía organizacional en los procesos de gestión del riesgo.**
 - En la observación de las actividades realizadas, en uno de los encuentros se destaca que se debe tomar en cuenta para los ejercicios de capacitación y los riesgos que ya están identificados para el proceso para no duplicar esfuerzos.
 - Existe debilidad en la determinación de que la gestión de los riesgos se piense no solo en una dimensión administrativa sino también en la dinámica académica para que el proceso misional pueda tener una participación más asertiva en la gestión del riesgo.
 - Se debe socializar la estructura de gestores que se creó, generar toma de conciencia para fortalecer sus funciones en los procesos en los que ellos tienen injerencia, generar mayor interacción entre procesos.

- Que se piense la gestión de los riesgos con un enfoque más orgánico y menos sistémico, dando mayor flexibilidad a la naturaleza de ciertas disciplinas de los programas académicos.
- Los cambios o renunciaciones de un gestor al rol que tiene en la estructura de gestores disminuye el impacto organizacional en todo el proceso al que el propio gestor pertenece.

Fortalezas Componente Organizativo

- La organización posee la infraestructura, el ambiente, el talento humano y los recursos para desarrollar actividades permanentes con un enfoque basado en riesgo. (ISO, 2015, págs. 10,16) (Díaz, 1985)
- La estructura orgánica de la Universidad del Cauca es claramente definida para realizar una estrategia comunicativa de actividades asociadas a gestión del riesgo. Es evidente que “La organización y la comunicación están vinculadas al funcionamiento de la empresa” (Bartoli, 1992, pág. 25).
- Los encuentros arrojaron la idea que además de toda la documentación que soporta la gestión del riesgo es necesario crear o rediseñar un procedimiento explícito para la gestión del riesgo. La acción de organizar constituye de este modo un conjunto de elementos estructurales al que pertenecen los procedimientos (Bartoli, 1992, pág. 22).

Análisis del componente

Para establecer mejoras en la dimensión de la Comunicación Organizativa, se parte de que se tiene una estructura orgánica completamente definida, donde desde la comunicación se pueden establecer los puntos de intervención. Tomar en cuenta que la naturaleza de la Universidad del Cauca por su misión tiene un alto componente académico por lo que deben pensarse en objetivos dentro de la estrategia que aporten no solo a acción de ese componente académico en la gestión del riesgo, si no en su participación con sus conocimientos.

Instrumentalmente para llegar a todos los niveles e impactar se toma la idea, que además de todos los medios y herramientas que ya hay para la gestión del riesgo organizativamente se puede crear o rediseñar un procedimiento que refuerce los demás elementos. Esto ayuda como lo dice, Annie Bartoli a fortalecer la organicidad hacia sus públicos.

Componente Gestión del Conocimiento

En este componente se propone dinamizar todo el conocimiento, el saber hacer, que se genera por parte de todo el capital humano de la organización, sistematizarlo y dejarlo en medios de uso o consulta para fortalecer la gestión del riesgo. En cuanto a debilidades a trabajar se definieron dos.

Debilidades Componente Gestión del Conocimiento

a) No hay conocimiento suficiente para identificar los riesgos por parte de los actores y grupos de interés en la Universidad del Cauca.

- En uno de los encuentros se establece que el desconocimiento, puede llegar convertirse en sí mismo en un riesgo para la Institución si no se le da el manejo adecuado.
- Se evidencia debilidad la sistematización de experiencias, para construir y dar valor tangible y convertir el conocimiento en un activo para la Institución.
- Se deben generar dinámicas de socialización de la identificación de los riesgos que se puedan originar en la institución, en todos los estamentos: Administrativos, docentes, directivos y estudiantes.

b) Operativamente no se manejan las herramientas de identificación y clasificación de riesgos.

- Ausencia de experiencias interdependientes y sistematizadas que sean referentes para esas tareas operativas.

Fortalezas Componente Gestión del Conocimiento

En cuanto al componente de Gestión del conocimiento a nivel de Universidad del Cauca a lo largo de la intervención comunicativa con el ánimo de diseñar una estrategia se puede decir que:

- Existe una amplia participación del grupo de gestores en estas actividades de fortalecimiento del conocimiento como un activo del capital Humano. Lo anterior teóricamente se aborda para decir que: Si buscamos la motivación de los participantes en una actividad, notaremos una satisfacción personal íntima que frecuentemente va más allá de los mismos resultados útiles de su participación, (Díaz, 1985, pág. 17)
- Los gestores son un nivel organizacional integrado en la mayoría por docentes que con unos instrumentos y herramientas adecuadas pueden aportar para construir un activo de información que pueda ser usada permanentemente en la gestión del riesgo.
- La interacción que se hace entre la Oficina de Planeación, Control Interno y Calidad y Acreditación permite hacer balances del progreso en la gestión del riesgo y esta integración permite ser más efectivos que hacer un trabajo individual, con los grupos sujetos de las intervenciones. Lo anterior se evidenció en los encuentros realizados.
- Se nota en las actividades desarrolladas durante la intervención la adherencia al tema y la interacción diádica (Berlo, 1984, pág. 75), entre gestores para aportar a la gestión del riesgo.

Análisis del componente

Se compilan los elementos más importantes de las fortalezas y debilidades identificadas en la dimensión de Gestión del Conocimiento y sin duda existe la interacción, la participación, toma de conciencia en la población intervenida acerca de la gestión del riesgo, sin embargo, en esta dimensión se identifica que se debe hacer surgir desde la comunicación un liderazgo a nivel de gestores, con el objetivo de

sistematizar las experiencias y convertirlas en un activo tangible de la Universidad del Cauca.

El cruce de los anteriores resultados más relevantes de cada ejercicio propuesto en la metodología, serán usados en el capítulo siguiente que es el diseño de la estrategia comunicativa a nivel de los gestores de calidad para la gestión del riesgo.

Capítulo VI Diseño de la Estrategia

El diseño de la estrategia parte de los resultados del diagnóstico arrojado en el capítulo anterior y se organiza alrededor de las tres dimensiones de la comunicación que se abordaron en el diagnóstico y se describieron en el marco teórico. Estas dimensiones son: la Dimensión Informativa, la Dimensión Organizativa y la Dimensión de Gestión del Conocimiento.

Figura 35: Dimensiones de la Comunicación



Fuente: Elaboración propia

Para el diseño de la estrategia, además de los problemas identificados en cada una de las dimensiones se tiene en cuenta el nivel de líneas de acción abordados por Sandra Massoni, en el texto Modelo de Comunicación Estratégica (2007). De igual manera, se tienen presentes los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del DAFP y los criterios de

comunicación tomados del Informe de Análisis de la Comunicación de la Universidad del Cauca (Comité transitorio de comunicaciones, 2013).

Además del concepto de estrategia comunicativa ofrecido en el marco teórico, para éste diseño se tendrá en cuenta el concepto de estrategia comunicativa que se explica de la siguiente manera:

Una estrategia de comunicación permite trabajar articuladamente con múltiples actores, haciendo que las acciones que se emprenden no sean hechos aislados, sino que contribuyan a una transformación cognitiva en una misma dirección, que integren una propuesta global que es justamente la definida en el árbol de soluciones que hemos elaborado para el problema (Massoni, 2007, pág. 13).

Comprende varios niveles para ser utilizados en una organización y lograr los propósitos de su aplicación. Estos niveles son:

- Nivel Líneas de acción
- Nivel de Programas
- Nivel de Proyectos
- Nivel de Política

Para la estrategia a implementar en la Universidad del Cauca se escogió el primer nivel denominado Líneas de Acción, que se explica de la siguiente manera:

- Es el conjunto de actividades que aportan a un componente determinado de un proyecto.
- Es una estrategia de corto plazo con fecha de inicio y fecha de finalización menor a un año (secuencial).
- Genera aprendizajes y resultados inmediatos que permiten ajustar la intervención.
- Incluye: objetivo, grupos meta, propósito, actividades, recursos, productos, indicadores. Es el nivel de mayor desagregación de la intervención (Massoni, 2007, pág. 13).

Problemas Identificados

Para el diseño de la estrategia se abordaron los problemas identificados y que se encuentran en las tablas 8 y 17 a partir de las tres dimensiones de la comunicación, explicadas en capítulos anteriores y el resultado de la consolidación del análisis DOFA.

Objetivo General de la Estrategia

Fortalecer la gestión del Riesgo a nivel de la estructura de Gestores de Calidad, desde las dimensiones de la Comunicación Informativa, Comunicación Organizativa y de Gestión del Conocimiento, para contribuir al logro más eficiente de los objetivos de calidad e institucionales.

Objetivos de cada una de las dimensiones

Dimensión Informativa

Dar a conocer constantemente el Mapa de Riesgos Institucionales, los riesgos más relevantes y a qué proceso pertenecen según el Mapa de Procesos Institucional.

Dimensión Organizativa

Mejorar los procesos de capacitación respecto a la Gestión del Riesgo, crear el procedimiento para descender a un nivel más específico la realización de las actividades de gestión del riesgo. Tener siempre en panorámica para las acciones la Estructura Orgánica Institucional, para saber dónde intervenir.

Dimensión de Gestión del conocimiento

El objetivo de esta dimensión es: realizar acciones encaminadas a la sistematización de las experiencias, convertirlas en activo de información y disponerlas para uso permanente bajo el principio de integridad, mediante los canales o medios de uso institucional para la gestión del riesgo.

Criterios propuestos por el MIPG para el desarrollo de la estrategia

Una estrategia que recoja aspectos de gestión de conocimiento me basé en los criterios de calidad que el MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión, sugiere que se deben tener en cuenta para una adecuada Gestión del Conocimiento en las Entidades Públicas. A continuación, se presentan las consideraciones a tener en cuenta según el modelo MIPG (Pública, 2018):

- Gestión documental y recopilación de información de los productos generados por todo tipo de fuente.
- Memoria institucional recopilada y disponible para consulta y análisis.
- Bienes o productos entregados a los grupos de valor, como resultado del análisis de las necesidades y de la Implementación de ideas innovadoras de la entidad.
- Espacios de trabajo que promueven el análisis de la información y la generación de nuevo conocimiento.
- Los resultados de la gestión de la entidad se incorporan en repositorios de información o bases de datos sencillas para
- Su consulta, análisis y mejora.
- Decisiones institucionales incorporadas en los sistemas de información y disponibles.
- Alianzas estratégicas o grupos de investigación donde se revisen sus experiencias y se compartan con otros, generando mejora en sus procesos y resultados.

Criterios desde la comunicación para el desarrollo de la estrategia

Para alcanzar altos índices eficiencia en el impacto de la estrategia comunicativa, es importante a nivel institucional definir unos criterios en los que se enmarcará la estrategia a desarrollar en la Universidad del Cauca, se retoman como referentes algunos criterios del informe de análisis de comunicación Universidad del Cauca.

Criterio de articulación entre comunicación y administración (Comunicaciones, 2013): aquí es importante tener en cuenta que la estrategia comunicativa debe ejecutarse en estos dos ejes para lograr el desarrollo de los encuentros, la participación de los niveles organizacionales, la identificación o representación de los orientadores, capacitadores, la interacción entre las oficinas de Planeación y Desarrollo Institucional, Oficina de Control Interno y Oficina de Calidad y Acreditación y por supuesto la Dirección Universitaria.

Criterio de generación de espacios de receptividad (Comunicaciones, 2013): La Universidad del Cauca ya tiene definida normativamente sus políticas y marcos legales para la gestión del riesgo, pero es necesario construir un espacio organizacional para gestionar el conocimiento que resulta de las experiencias de Interacción de los actividades de interacción de todo el capital humano organizacional.

Teniendo en cuenta todas las dimensiones, sus elementos y criterios, se procede a construir la matriz y el cronograma que contiene el Diseño de la Estrategia Comunicativa, que se describe a continuación.

Estrategia de comunicación

En la siguiente matriz se describe la estrategia diseñada a partir de los siguientes elementos: dimensiones, problemas, acciones por fases, responsables, medios de verificación, indicadores y fechas de realización.

Tabla 18: Matriz Estrategia Comunicativa

Universidad del Cauca Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional – Programa de Comunicación Social Estrategia Comunicativa – Fortalecimiento de Gestión del Riesgo a Nivel de Gestores de Calidad								
Dimensiones	Problemas	Fase 1 - Acciones	Fase 2 – Acciones	Fase 3 - Acciones	Responsable	Medio de Verificación	Indicadores	Fechas de Duración
Dimensión Informativa	No hay conocimiento suficiente sobre qué es la gestión de riesgos	Encuentros que logren en poner en común la terminología que se maneja a nivel de instrumentos metodológicos, Guías DAFP, Guía MARUC, Matrices	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño o rediseño de taller participativo o de construcción de sentidos para orientar en los encuentros - Consolidar información para grupo de Wasap Gestores 	Entrevistas con las ideas más importantes (Ejemplo: Qué es un Enfoque Basado en Riesgo, Qué es un ciclo PHVA orientado a Gestión del Riesgo, Cómo redactar un riesgo de acuerdo a la Guía MARUC, Cuáles son las últimas actualizaciones normativas en Gestión del Riesgo, etc.) Programar contenido para compartir con los gestores	Equipo interdisciplinario OCI, Planeación, Calidad y Gestores de Calidad	Listados de Asistencia de las tres dependencias. Registro Fotográfico Podcast con resultados de la fase de Acciones	Registro de conceptos o términos más trabajados que se lograron poner en común	De manera trimestral, entre febrero y diciembre de cada año.

Universidad del Cauca Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional – Programa de Comunicación Social Estrategia Comunicativa – Fortalecimiento de Gestión del Riesgo a Nivel de Gestores de Calidad								
Dimensiones	Problemas	Fase 1 - Acciones	Fase 2 – Acciones	Fase 3 - Acciones	Responsable	Medio de Verificación	Indicadores	Fechas de Duración
	Ninguno de los riesgos que en el Mapa de Riesgos Institucional cumple con la estructura de redacción que sugiere el Marco Normativo Nacional, premisas para una adecuada redacción del riesgo.		<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para la redacción de riesgos a nivel de gestores de calidad. - Simulacro de rediseño 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de las capacitaciones mediante encuestas o herramientas de evaluación. - 	Profesionales orientadores	Mapa de Riesgos Institucional, rediseñado	Certificación o reconocimiento a los gestores en la participación de estas actividades. Infografías	Una vez al año mes de febrero
	No hay retroalimentación de la dirección universitaria a los Líderes de Procesos para la toma de decisiones frente a los resultados.	Desarrollo de una Dinámica del Gestor Representado, con el objetivo de conocer el impacto de la multiplicación de la	Relatorías para sistematizarlas y socializarlas a los Gestores de Calidad en las fechas posteriores en el marco de la Reunión de Gestores que	Taller participativo de escucha con las experiencias sistematizadas en las actividades realizadas previamente. Se trabajará con los relatos en audio o texto que la Dirección le haya	Gestor de Calidad, Líder de Proceso o Directivo Universitario.	<ul style="list-style-type: none"> -Listado de Asistencia. -Acta de reunión de Gestores -Producto: Memoria Documental o Podcast. 	Número de Productos o memorias / Reuniones de Gestores al año, para	Febrero a diciembre de cada año

Universidad del Cauca Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional – Programa de Comunicación Social Estrategia Comunicativa – Fortalecimiento de Gestión del Riesgo a Nivel de Gestores de Calidad								
Dimensiones	Problemas	Fase 1 - Acciones	Fase 2 – Acciones	Fase 3 - Acciones	Responsable	Medio de Verificación	Indicadores	Fechas de Duración
		información por parte de los gestores a sus pares en reunión de gestores.	se realiza mes a mes.	retroalimentado a los Gestores de Calidad, en cuanto a decisiones estratégicas basadas en los riesgos identificados.			medir efectividad	
Dimensión Organizativa	Debilidad en ejercicios completos de comunicación estratégica en la institución sobre la información y el conocimiento que se genera sobre la gestión del riesgo.	Realizar procesos de capacitación respecto a la Gestión del Riesgo	Definir procesos que según el organigrama se priorizarán para las capacitaciones	Sensibilización del organigrama de Gestores de Calidad	Funcionarios Centro de Gestión de Calidad con perfil de comunicador organizacional	Memoria Documental de la actividad, para que sea de uso general en cualquier proceso o de manera global.	Resultado de la evaluación de la actividad por parte de los gestores	Una vez cada año, para abarcar las renunciaciones o cambios de Gestores
	Se duplican esfuerzos, recursos, y energía organizacional en los	Crear o rediseñar procedimiento para descender a un nivel más	Reunión a nivel de Gestores de Calidad para dar a conocer procedimiento	- Socialización y validación del procedimiento con	Profesional Universitario Centro de Calidad o Comunicador con Perfil	Procedimiento terminado y validado. Entrevista sistematizada	Evaluación semestral de efectividad	Dos veces al año junio y diciembre

Universidad del Cauca Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional – Programa de Comunicación Social Estrategia Comunicativa – Fortalecimiento de Gestión del Riesgo a Nivel de Gestores de Calidad								
Dimensiones	Problemas	Fase 1 - Acciones	Fase 2 – Acciones	Fase 3 - Acciones	Responsable	Medio de Verificación	Indicadores	Fechas de Duración
	procesos de gestión del riesgo.	específico la realización de las actividades de gestión del riesgo. Entrevista con líder de Oficina de Planeación para revisar la proyección durante el siguiente periodo rectoral respecto a la Gestión del Riesgo.	terminado, explicar a qué proceso queda articulado según mapa de procesos y fecha de vigencia.	Oficina de Planeación. - Apropiación tecnológica para difusión de producto.	Organizacional Socializar entrevista con el nivel de gestores		del procedimiento y actividades de ajuste del mismo si se sugiere por parte de los Gestores de Calidad o Líderes de Procesos	de cada año
Dimensión Gestión del Conocimiento	No hay conocimiento suficiente para identificar los riesgos por parte de los actores y	Jornadas integración de conocimientos para interconectar conocimientos	Retomar los resultados de la dinámica del Gestor representado, donde el integrante del	Sistematización de la experiencia para extraer un producto del mismo proceso y compartirlo en	Profesional Universitario Centro de Calidad o Comunicador con Perfil	Podcast y Memoria Documentada	Indicador cualitativo relacionado con las	Dos veces al año abril y agosto

Universidad del Cauca Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional – Programa de Comunicación Social Estrategia Comunicativa – Fortalecimiento de Gestión del Riesgo a Nivel de Gestores de Calidad								
Dimensiones	Problemas	Fase 1 - Acciones	Fase 2 – Acciones	Fase 3 - Acciones	Responsable	Medio de Verificación	Indicadores	Fechas de Duración
	grupos de interés en la Universidad del Cauca.	o entre actores de los procesos	proceso para que expone buenas prácticas de lo aprendido desde el gestor, acerca de gestión del riesgo con todos los demás gestores y representantes de los demás gestores	encuentros posteriores	Organizacional		experiencias significativas sistematizadas de las jornadas	
	No se tiene apropiación de las herramientas de identificación y clasificación de riesgos.	Webinar de Gestión de Riesgos Universidad del Cauca, construcción de conocimiento o Revisión de auditorías	Paneles de Discusión para fortalecer los componentes de la gestión del riesgo. Sistematizar experiencias y compartirlas en reunión de Gestores en	Dar espacio completo a la participación mediante chat y sistematizar participaciones	Orientadores Centro de Gestión de Calidad y Acreditación	Webinar en sitio web del Centro de Gestión de Calidad	Repositorio de experiencias o buenas prácticas	Dos webinars al año uno en mayo otro en noviembre. Revisión de Auditorías mes de octubre

Fuente: Elaboración propia

Cronograma

Tabla 19: Cronograma Estrategia Comunicativa

Actividad		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dimensión	Acción	Mes de Intervención											
Dimensión Informativa	Diseño o rediseño de taller participativo de construcción de sentidos para orientar en los encuentros		■										
	Encuentros que logren en poner en común la terminología.			■			■		■				■
	Consolidar información para grupo de WhatsApp de Gestores	■											
Dimensión Organizativa	Crear o rediseñar procedimiento para descender a un nivel más específico la realización de las actividades de gestión del riesgo.						■						■
	Se propone entrevista con líder de Oficina de Planeación para revisar la proyección durante el siguiente periodo rectoral respecto a la Gestión del Riesgo.	■											
	Reunión a nivel de Gestores de Calidad para dar a conocer procedimiento terminado, explicar a qué proceso queda articulado según mapa de procesos y	■				■							
Dimensión Gestión del Conocimiento	Jornadas integración de conocimientos para interconectar conocimiento entre actores de los procesos				■				■				
	Webinar de Gestión de Riesgos Universidad del Cauca, construcción de conocimiento							■				■	

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Es importante el aporte que hace una intervención en comunicación en el escenario laboral real, ya que permite al Comunicador Social tomar parte de una dependencia en este caso particular el Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional. Poder intervenir desde lo comunicativo organizacional nos permite conocer la estructura de las organizaciones, sus interacciones entre la estructura, nos permite diagnosticar y tomar las muestras que los referentes conceptuales sugieren para el desarrollo de las metodologías, en lo personal permite la interacción entre varias disciplinas, en el caso particular, el encuentro y el inicio de poner en común la lógica administrativa organizacional y el pensamiento académico en la estructura de Gestores de Calidad.

En el propósito de buscar soluciones para mejorar el flujo de la información en los procesos y las áreas asociadas a los procesos el diagnóstico, el desarrollo de los encuentros dan como resultado la propuesta de acciones tendientes a liderar una capacitación permanente por ciclos anuales que logren poner en común las terminologías actualizadas de los marcos normativos, legales, guías metodológicas, herramientas de uso y de capacitación en todo lo relacionado a la gestión del riesgo. Además, permite saber de acuerdo al organigrama institucional y de acuerdo al feedback de la población participante, qué niveles organizacionales es estratégico intervenir.

Los ejercicios conjuntos entre la Oficina de Calidad, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional y Centro de Gestión de Calidad y Acreditación logran de acuerdo al objetivo dos; la participación de los públicos internos de la Universidad del Cauca en lo relacionado a la Gestión del Riesgo. En las actividades que se desarrollan de manera conjunta los resultados son para crear una cultura de gestión del riesgo y no solo para la coyuntura.

Para mejorar las capacidades de comunicación y seguir fortaleciendo la gestión del riesgo como lo observa el último informe de auditorías externas es necesario hacerlo de

manera planificada, con las jornadas de capacitación, reuniones, jornadas de integración de conocimientos, los webinars con contenidos de gestión del riesgo y la sistematización de las actividades para la construcción de la memoria documentada institucional para lograr cada día una mayor eficacia en la consolidación de la gestión del riesgo en la Universidad del Cauca.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico, lo expuesto anterior es viable ya que la Organización, posee la infraestructura, los recursos, el capital humano, la infraestructura tecnológica para impulsar el fortalecimiento de la gestión del riesgo con el liderazgo de la comunicación organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación Introducción a la Teoría y a la Práctica*. Buenos Aires: Color efe.
- Berlo, D. (1984). *El Proceso de la Comunicación Introducción a la Teoría y a la Práctica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (4 ed.). España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Obtenido de <http://www.iirp.es/>
- Cauca, U. d. (2013). *Universidad del Cauca*. Obtenido de <http://portal.unicauca.edu.co/versionP/sites/default/files/files/documentos/2013/analisis-comunicacion-unicauca-2013.pdf>
- Cauca, U. d. (03 de s.f). *Universidad del Cauca*. Obtenido de www.unicauca.edu.co: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/Acerca%20de%20Unicauca/Filosof%C3%ADa>
- Comunicaciones, e. t. (2013). *Análisis de la Comunicación en la Universidad del Cauca 2012-2013*. Análisis, Universidad del Cauca, Cauca, Popayán.
- DAFP. (2018). *MIPG*. Bogotá: Presidencia de la República.
- DAFP, P. F. (12 de 2020). <https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de file:///C:/Users/ST-H5PJDW2/Downloads/Gu%C3%ADa%20para%20la%20administraci%C3%B3n%20del%20riesgo%20y%20el%20dise%C3%B1o%20de%20controles%20en%20entidades%20p%C3%ABlicas%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Diciembre%20de%202020.pdf
- Díaz, J. (1985). *Participación y sociedad*. Buenos Aires: Búsqueda.
- Dueñas, P. P. (2016). *La Comunicación Empresarial en regiones con un bajo desarrollo*. Jerez de la Frontera, España, España.
- ECURED. (06 de 05 de 2022). *ECURED*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Carlos_Fern%C3%A1ndez_Collado#S.C3.ADntesis_biogr.C3.A1fica
- Fayol, H. (. (2009). Fayol, H. (1916). Teoría clásica de la Administración. Francia. *Teoría Clásica de la Organización*.
- Fernández, C. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. España: Trillas.
- Inc., U. –C. (2004). *Modelo de Comunicación Pública Organizacional para Entidades del Estado*. Bogotá: COMUNICACIÓN PÚBLICA ESTRATEGIAS.
- ISO. (2018). *El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones*. ISO.
- ISO, I. (2015). *Norma ISO 90001-2015*. Ginebra: ISO Oficial.
- Massoni, S. (2007). Modelo de Comunicación Estratégica. *Modelo de Comunicación Estratégica*, 1.

MCPOI, M. D. (2004). *MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E*. Bogotá: COMUNICACIÓN PÚBLICA ESTRATEGIAS.

Pública, D. A. (Agosto de 2018). *Manual Operativo Sistemas de Gestión*. Bogotá: Presidencia de la REpública.

Solis, O. (23 de 11 de 2016). *researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335989225_El_sentido_de_la_comunicacion_en_la_construccion_de_lo_publico

TICS, M. d. (2021). <https://gestiondelconocimiento.mintic.gov.co/714/w3-propertyvalue-379044.html>. Obtenido de <https://gestiondelconocimiento.mintic.gov.co/714/w3-propertyvalue-379044.html>

Anexos

Anexo A Primer Encuentro Componente Estratégico

Primera socialización ajustes metodología administración del riesgo e identificación de riesgos vigencia 2022.

Nombres:

1. Miguel Hugo Corchuelo Mora
2. Clara Inés Tobar Tenjo
3. Martha Cecilia Palomino Martínez
4. María Fernanda Mosquera
5. [Viviana Alegría Martínez](#)
6. María Alexandra Muñoz Campo
7. José Miguel Palechor
8. Dulce María Álvarez
9. David Fernando Garcés Pérez
10. [Paola Marcela Certuche Muñoz](#)
11. Olga Adriana Valdés Canencio
12. Jhon Édison Cañar Chicangana
13. Miguel Ángel Rosales Caicedo
14. [Julio César Ulcué](#)

Lugar: Modo remoto Plataforma meet

Fecha: noviembre 02 de 2021

Hora: 8:00 AM- 11:00 AM

Problema

La actividad se propone precisamente para abordar el tema de Gestión del Riesgo de manera conjunta entre las dependencias y realizar la identificación de riesgos objetivamente.

Objetivo:

Participar en la experiencia de interacción de los procesos inmersos en la socialización de los ajustes a la Metodología de Gestión del Riesgo 2021. Observar y sistematizar su interacción

para validar o ajustar la metodología para la siguiente intervención. Va articulado al objetivo uno y tres; en el uno aborda los flujos de comunicación entre procesos y en el tres observa y sistematiza el grado de conocimiento para evaluar su nivel.

Asistentes: 14

Agenda

1. Apertura Sesión.
2. Presentación de la pasantía
3. Presentación de la Actividad
4. Recolección de la información
5. Generación de ideas e iniciativas
6. Listado de Asistencia

Desarrollo

1. Bienvenida a los participantes, en este paso hago la intervención, para presentar todo lo que se va a realizar, se explica que esta actividad de carácter diagnóstico, así como en las demás que tiene programadas en el cronograma la Oficina de Planeación hasta completar las cuatro planteadas en la Pasantía.

2. Presentación de la Pasantía

Se reitera por parte del pasante el trabajo que se inicia partir de hoy y alineado con el cronograma de socialización que diseño la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional durante el resto del año y se hace de esta manera para no hacer un doble proceso.

3. Se va realizando la relatoría de acuerdo a la participación de los tres grupos o dos procesos Oficina de Planeación y Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, como parte del proceso estratégico y Oficina de control Interno hace parte del proceso de Evaluación y Control.

4. Recolección de la Información

El orientador Miguel Ángel Rosales inicia abordando el tema a partir de la siguiente Pregunta

¿Cómo se decide el trabajo con los procesos transversales?

Cada equipo relata la manera como se relacionan con los demás procesos, si los procesos no son similares pueden generarse distintos tipos relatos.

Equipo 1: Oficina de Planeación

Inicia su intervención con la aplicación práctica de la Matriz de identificación de Gestión del Riesgo PE-GE-2.4-FOR-59 Matriz de Gestión del Riesgo, se trabaja sobre un riesgo que estaba en el Mapa de Riesgos Institucionales del año anterior.

Equipo 2: Oficina de Control Interno

Recuerda que la metodología hace parte de Gestión de Resultados de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

Los riesgos que se asumen no se publican en la matriz institucional, pero se les hace un seguimiento por parte de quien los identificó. Para que un riesgo se asuma por parte de la dependencia en su valoración debe estar en nivel bajo como lo expresa la Guía MARUC.

Acciones	Descripción	Nivel de tolerancia	Efecto
Asumir	Sólo aplica al Riesgo Bajo. No se toma ninguna acción; sin embargo puede aplicarse un control como alternativa, analizando su relación costo beneficio.	Aceptable	Riesgo Residual permanece y no se gestiona.
Evitar	Se abandonan los procedimientos generadores del riesgo, como alternativa excepcional.	Moderado	Riesgo desaparece.
Reducir	Se adoptan nuevos controles o reevalúan los existentes.	Aceptable, Moderado, Importante, Inaceptable.	El riesgo disminuye en cuanto a probabilidad o impacto
Compartir	Transfiere el riesgo a terceros a través de contrato.	Importante Inaceptable	No se transfiere responsabilidad, reduce sus consecuencias.

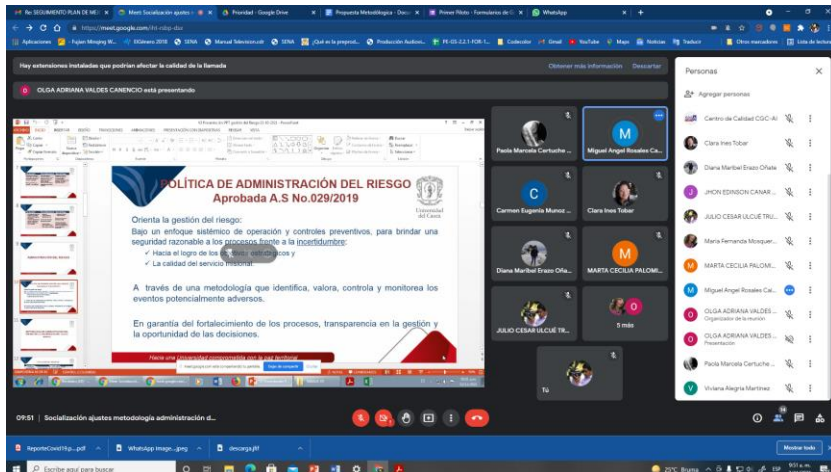
fuente: Construcción propia adaptada de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. DAFF V: 5 diciembre 2020.

También hacen especial atención acerca de:

Que es un objetivo: Resultado deseado al final de un proceso

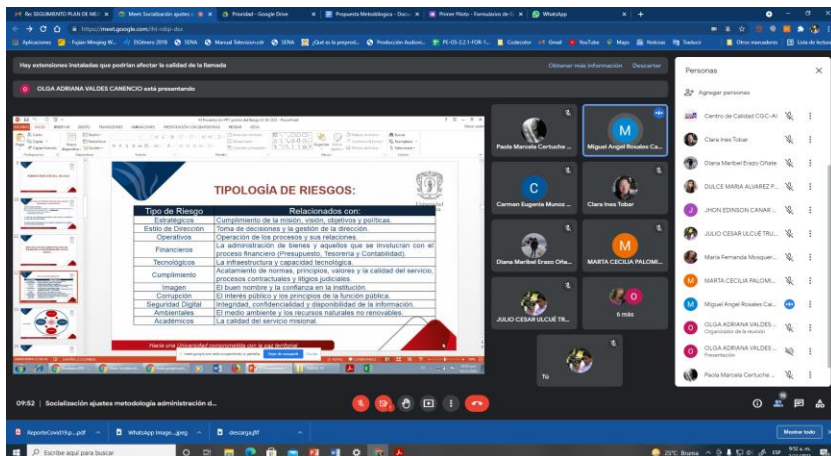
Que es un riesgo: Evento posible indeseado, que no permite el logro de los objetivos de los procesos.

Además, aportan al ejercicio diciendo que cuando se materializa un riesgo, es importante la implementación de un plan de mejoramiento.

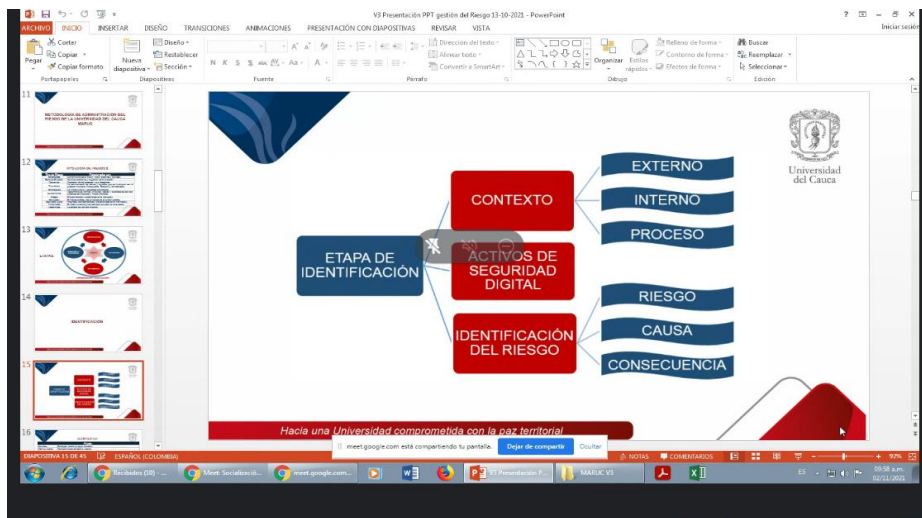


La Oficina de Control Interno identifica la necesidad de solicitar una reunión conjunta con el Centro de Gestión de Calidad, para abordar ajuste al Acuerdo 029 de 2019.

Identifican de manera conjunta con los otros grupos que la tipología de los riesgos cambió, ahora según la guía metodológica Versión 5 DAFP, se llama Categorizaciones de Riesgo.



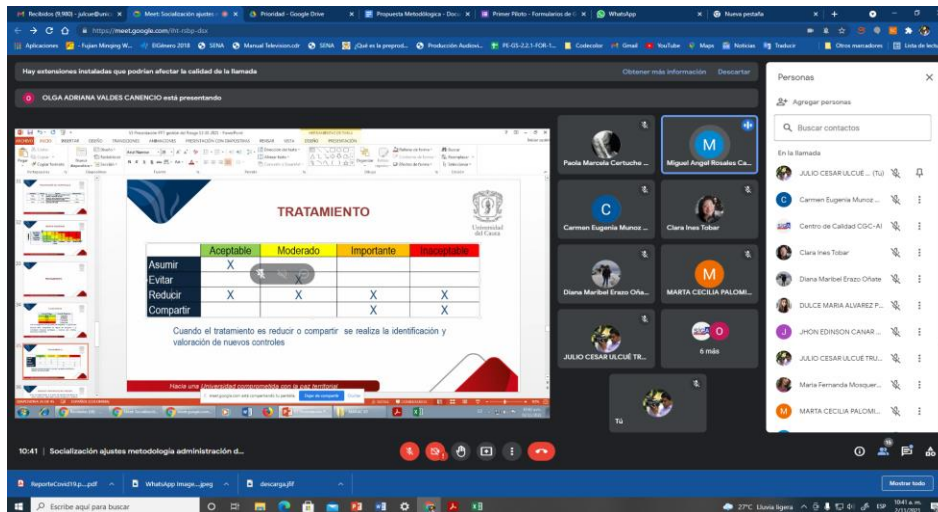
Hacen conocer en esta actividad acerca de actividades de rediseño y depuración de la herramienta MARUC. Sugieren que se debe hacer especial énfasis en divulgación y comunicación, hacen énfasis también en que hay que prestarle especial cuidado a los Activos de Seguridad Digital.



Abstracción del Riesgo	Impacto	Riesgo Gestión	Riesgo Corrupción
Estratégicos	Irrelevante	1-12	No aplica
Operativos	Mayor	13-24	No aplica
Financieros	Moderado	25-36	1-15
Tecnológicos	Mayor	37-48	16-30
Cumplimiento	Catastrófico	49-60	30-60
Imagen			
Composición			
Seguridad Digital			
Ambientales			
Educativos			

Es catastrófico cuando el riesgo ocasiona lesiones físicas o pérdidas humanas

Los asistentes expresan que existen cambios respecto a la probabilidad que es una de las etapas para llegar al riesgo residual, esto en la matriz de identificación.



Equipo 3: Oficina Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación.

Un integrante de esta dependencia Interviene para expresar que el manejo de la terminología del ciclo PHVA, fase del hacer y fase del actuar, se debe estandarizar al término de actuar por ajustar, en definitiva, poner en común terminologías.

Las acciones preventivas se eliminaron de la norma en el 2008. Calidad no las aborda. Por qué en si las acciones preventivas serían lo que actualmente es Gestión del Riesgo. No hay acciones preventivas que aborden la norma ISO 9001 2015. Se sugiere volver a consultar y de manera conjunta, manejar una sola terminología.

La ingeniera Paola Certuche del grupo de Centro de Gestión de Calidad confirma que la norma ISO 31000 2018, aborda acciones preventivas, que ahora se denominan Gestión del Riesgo.

Interviene María Fernanda Mosquera, diciendo que si en la presentación se puede explicar con un ejemplo de riesgo.

Solicitan más claridad en la capacitación de los elementos y que versiones a nivel país son las vigentes. No se sabe si es versión 3, Versión 4 y Versión 5.

La metodología del DAFP versión 5 propone unos conectores estándar para redactar los riesgos, son más entendibles, sin embargo, no son apropiados a la hora de redactar los riesgos.

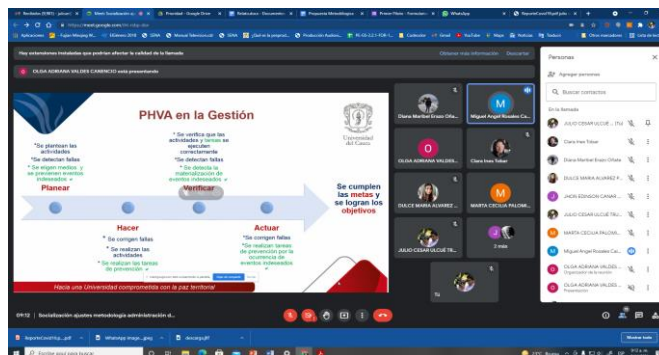
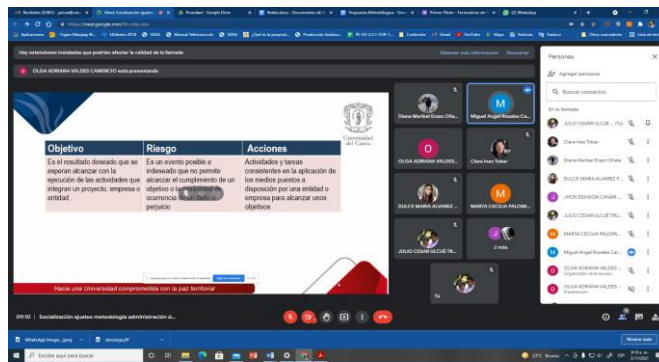
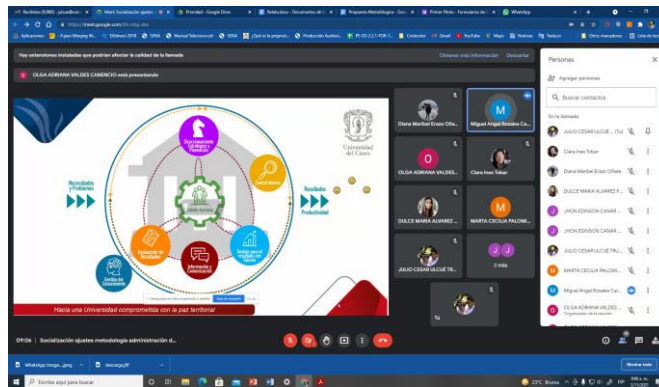
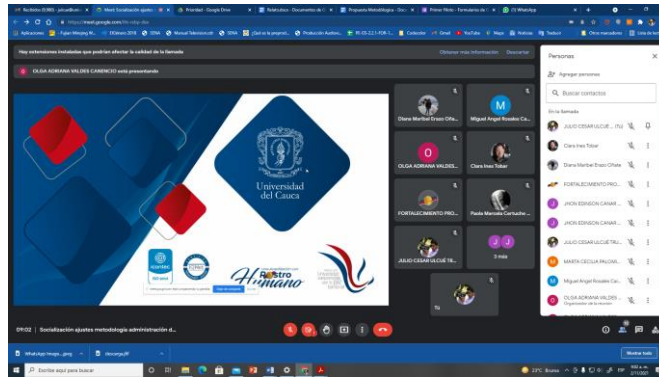
5. Generación de ideas e iniciativas

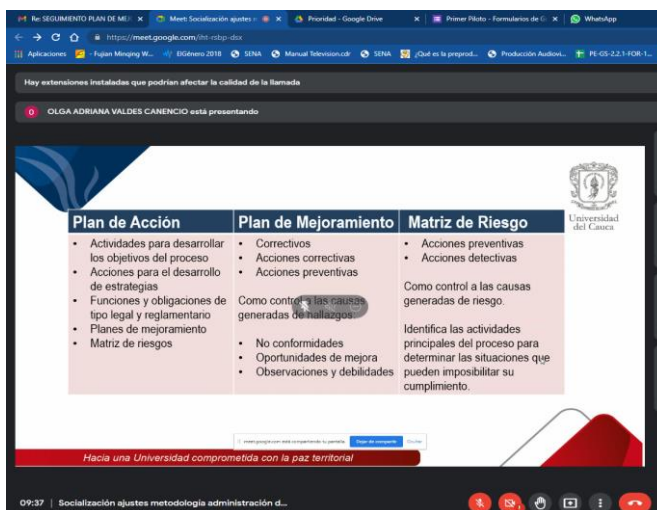
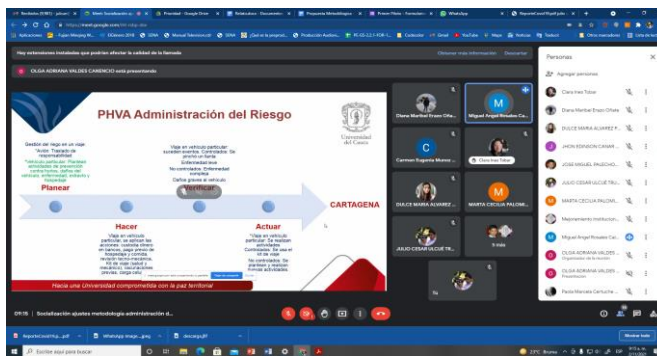
Resultado de la anterior actividad se consolida la información en la siguiente tabla.

Idea	¿Cómo se han realizado?	¿Cómo se podría mejorar si se identifica debilidad?	¿Qué recursos necesitan?
Primera Socialización			
Asimilar o poner en común la terminología	Ajustados a las normas	Haciendo consultas conjuntas	Humano
OCI trabaja en un instructivo con Estudiantes de Ingeniería de Sistemas.	Apropiando herramientas.	Consultando diferentes fuentes y aterrizar a la comunidad universitaria	Humano, tecnológico
Apropiar Sistemas de Información como Herramienta Digital	Se realiza digital pero no como un Sistema de Información de Gestión del Riesgo	Un desarrollo de software que pueda hacerlo más automatizado.	Humano, y tecnológico.

6. Evidencia de la socialización Plataforma MEET.







Evidencia de la convocatoria

Oficina de Planeación y Desarrollo
Institucional



**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
CRONOGRAMA SOCIALIZACIÓN AJUSTES METODOLOGÍA
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
VIGENCIA 2022.**

Proceso	Responsables	Fecha	Responsable Dependencia y Gestor (a) de Calidad
Dirección Universitaria	Gestión de las Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.	24 de noviembre de 2021 Hora: 8:30 a 11:00 a. m Reprogramada	Henry Francois Tarlin Castillo / Dokla Marisol Zuñiga/ Grupo de Apoyo
	Oficina Jurídica	24 de noviembre de 2021 Hora: 2:30 a 5:00 p.m	Yonne Gálvis Agredo / Grupo de Apoyo
	Secretaría General	24 de noviembre de 2021 2:30 a 5:00 p.m	Laura Ismenia Castellanos Vivas /Ingrý Yohana Quiñonez/Nathalia María Romero/Grupo de Apoyo
	Centro Gestión de las Comunicaciones	24 de noviembre de 2021 Hora: 8:30 a 11:00 a.m	Pilar Campos/Martha Isabel Bolaños/Carlos Pérez (Digital)/Grupo de Apoyo
Gestión de Calidad y la Acreditación	Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	2 de noviembre de 2021 8:30 a 11:00 a.m	Miguel Corchuelo /Clara Inés Tobar/ Gestor de Calidad Julio Cesar Ulcué/Grupo de apoyo
Investigación, Innovación e Interacción Social	Gestión de la Investigación	17 de noviembre de 2021 Hora: 2:30 a 5:30 p.m. Reprogramada	Héctor Samuel Villada Carolina Martínez Guevara Juan Carlos Pino/Grupos de Apoyo/ y Gestora de Calidad Adriana Milena Hurtado Montoya
	Gestión de la Transferencia del Conocimiento -DAE		
	Gestión Editorial		



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Anexo B Segundo Encuentro

A la segunda socialización asistieron entre gestores de los programas, decanos, vicerrector académico Jefe de Archivo Histórico y coordinadores de programa:

Fecha: 8 de noviembre de 2021

Lugar: Salón de Fundadores

Hora: 2.30 pm en adelante

Beatriz Quintero Espinoza

Juan José Lara

Rosse Mery Pérez

Ruth Isabel Gámez

Olga Lucía Hoyos

Diego Ignacio Torres Calvo

Miguel Ángel Rosales

Jhon Edinson Cañar Chicangana

Andrés Castrillón

Francisco Pino Correa

Lorena Silva

Jairo Roa Fajardo

Angélica Arias

Edgar Parra Romero

Sandra María Fernández

Erika Ruiz

Luis Guillermo Jaramillo Echeverry

Objetivo

Identificar el nivel de participación de los directivos (Decanos) y Gestores de Calidad en el proceso de gestión de riesgo

Articulado nuevamente al cronograma que implementó la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, para no duplicar energía en las mismas actividades, asistí a la segunda jornada de socialización de Gestión de Riesgo con el objetivo de cumplir con el encuentro número tres de la propuesta metodológica.

Segunda Socialización			
Idea	¿Con quienes se ha realizado?	¿Cómo se ha realizado?	¿Qué se recomienda ?
Gestores proponen que después de haber recibido la	Se han realizado por dependencias	Trabajando conjuntamente	Las herramientas (Presentación, matriz y

actualización de la metodología ellos se reunirán para hacer la identificación y la valoración ellos mismos.			metodología)
Se recalca por parte de una de las gestoras que el manejo debe ser por procesos y no por Áreas de Gestión Asociadas al Proceso	Se ha trabajado por Áreas de Gestión.	Aplicando los controles, porque actualmente no se aplican.	Trabajo a nivel de gestores
Se solicitó que para este tipo de capacitaciones de usen ejemplos acordes a la gestión universitaria	Se utiliza un ejemplo que no es acorde	Utilizando amenazas reales que puedan suceder en la Organización	Ejemplos de riesgos que ya fueron objeto de revisión.
No fue clara para presentación del ciclo PHVA en la presentación de Gestión del Riesgo	No queda claro cómo establecer los planes de acción	Usando ejemplos aplicables a casos que hayan sucedido en la organización.	Revisar y articular las presentaciones llevando ciclo PHVA

Conclusiones de la Actividad



Esta actividad aporta a la pasantía en este nivel directivo se relata que hay apatía por parte del Nivel Directivo, no dejaron avanzar con la segunda fase de la socialización que era el taller práctico.

Se determinó por parte de los directivos que el ejercicio de identificar el riesgo lo harían posteriormente sin la ayuda de los orientadores o facilitadores de la Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno. Relataron que con los conocimientos previos y con la primera fase de la actividad de ese día bastaba para realizar la identificación del riesgo y quedó el compromiso de entregarlos posteriormente.

Anexo C Tercer Encuentro – Reunión de Gestores

Guía Metodológica Reunión de Gestores

Lugar: Salón 2017 de Facultad de Ingeniería Civil

Modo: Presencial

Fecha: febrero 17 de 2022

Hora: 2.00 a.m. en adelante

Duración: 40 minutos

Orientador: Julio César Ulcué

Problema

Constatar mediante el presente ejercicio y de acuerdo a otros ejercicios las debilidades que existen en el conocimiento y apropiación de todos los temas asociados a Gestión del riesgo a nivel de Gestores de Calidad, además de constatar el conocimiento del Mapa de Riesgos Institucional, para esto último se pidió días previos a esta jornada que llevaran revisado el Mapa Institucional de Riesgos 2022 que se encuentra publicado en el sitio web “Portal de Transparencia”.

Objetivo de jornada:

Identificar el grado de conocimiento sobre gestión del riesgo que tienen los gestores de calidad en los diferentes procesos de acuerdo a las actividades planeadas.

Asistentes: 16

Nombres de los gestores asistentes.

1. Miguel Hugo Corchuelo Mora
2. Clara Inés Tobar
3. Juan Andrés Martínez
4. Isabel Cristina Chamorro

5. Isabel Gámez
6. Diego Erikson Huamán Canencio
7. Lorena Silva
8. Carlos Andrés Chantre
9. Víctor Hugo López Semanate
10. Ana Giselle Fernández Fajardo
11. Pablo Augusto Magé Imbachí
12. Erika Yissela Ruiz Muñoz
13. Alejandra Arias Gordillo
14. Jorge Aníbal Coral
15. Constanza Eddy Sandoval
16. Brenda Liceth Millán

Agenda

1. Apertura Sesión.
2. Presentación de la pasantía (Presentación Power Point).
3. Presentación de la Estructura Orgánica de los Gestores.
4. Realización de la Actividad.
5. Recolección de la información.
6. Tomar el listado de Asistencia.
7. Evidencia Fotográfica
8. Conclusiones

Desarrollo

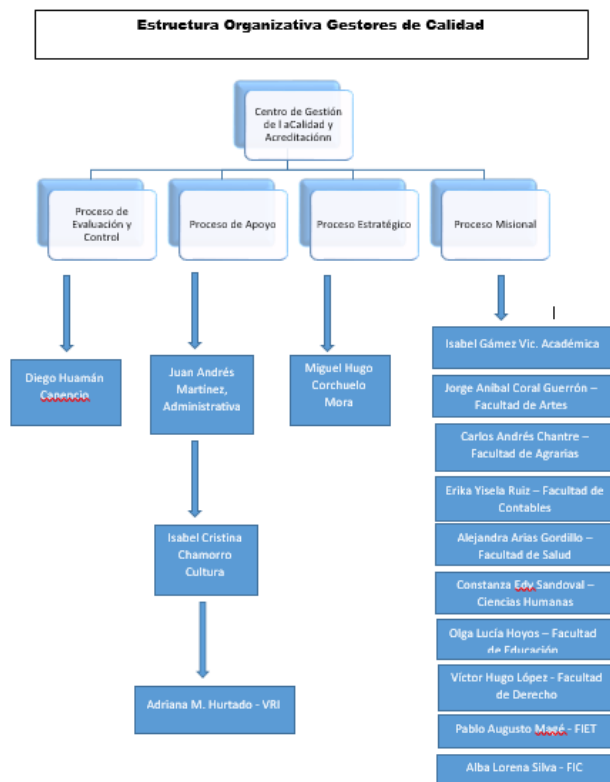
1. Apertura Sesión.

Duración 2 minutos

2 Bienvenida a los participantes, se hace presentación Power Point de la propuesta.

Duración: 10 Minutos

3. Presentación de la Estructura Orgánica de los Gestores.



4. Realización de la Actividad.

Técnica 6.3.5

Duración: 20 Minutos

Es una de las dinámicas de grupo que puede generar resultados. La técnica 6.3.5 consiste en plantear un debate en grupos de seis de personas, son 20 los asistentes citados, generalmente faltan unos dos o tres, lo justo para armar los tres grupos y la dinámica de la última reunión de gestores que deberán ponerse de acuerdo sobre qué aspecto que se debe identificar respecto a los flujos de comunicación en cuanto a la gestión del riesgo. Una vez se ha acordado qué tema se va a abordar, de acuerdo a la presentación anterior, un miembro del equipo recibe una hoja en blanco para que anote tres ideas sobre cómo solucionarlo.

Se pueden dar cinco minutos para ello. Transcurrido ese tiempo, el moderador cede la hoja al grupo que se encuentra a su derecha, creando un círculo para el intercambio de ideas. No pueden repetirse ideas en un mismo folio, de tal manera que, cuando finalice la ronda, cada funcionario contará con dieciocho ideas para abordar el problema en cuestión o el insumo para diseñar la estrategia. Una dinámica de trabajo en equipo exigente pero que favorece la creatividad.

Guía de Preguntas Planteadas:

5. ¿Ha participado usted en talleres o actividades asociadas a Gestión del Riesgo, con las que se pueda tener un dominio completo de gestión del riesgo?
6. ¿A la dependencia que usted pertenece o al proceso que usted aporta, se le ha socializado el acuerdo 029 de 2019?
7. ¿En la dependencia que usted labora, sabe la operación integral de la Guía MARUC, que grado de aplicación se puede ver en la matriz institucional de riesgos?
8. ¿De acuerdo a la matriz publicada el 31 de enero de 2022? ¿Que opinión les merece la forma como es comunicada a sus públicos dicha matriz?

5. Recolección de la información.

- 5.2 Se recoge la información y se les entrega un agradecimiento por su participación en esta actividad y se reitera que será valiosa para el diseño de la estrategia.

El siguiente es el resultado de la información sistematizada, resultado de la técnica 6.3.5 que se realizó con los gestores.

Resultado actividad realizada el 17 de febrero de 2022, objetivo: Identificar el grado de conocimiento sobre gestión del riesgo que tienen los gestores de calidad en los diferentes procesos con el resultado que se relaciona a continuación y que será de gran aporte para el diseño de la estrategia.

Para ello se organizaron 3 grupos de la siguiente manera:

Grupo número uno

1. Diego Huamán
2. Constanza Eddy Sandoval
3. Pablo Augusto Magé
4. Carlos Andrés Chantré
5. Erika Yissela Ruiz Muñoz

Grupo número dos

1. Lorena Silva
2. Isabel Cristina Chamorro
3. Brenda Liceth Millán
4. Ruth Isabel Gámez


Grupo número 3

1. Víctor Hugo López Semanate
2. Ana Giselle Fernández
3. Jorge Aníbal Coral
4. Alejandra Arias Gordillo

Pregunta o tema de debate	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
De acuerdo con las capacitaciones recibidas hasta la fecha relacionadas a Gestión del Riesgo, indique un concepto o idea general del mapa de riesgos institucional publicado en portal de transparencia el 31 de enero de 2021	<ul style="list-style-type: none"> • En la matriz publicada encontramos muchos riesgos. • existen solo dos riesgos extremos, en general los riesgos tienen calificación muy baja para materializarse. • Las acciones de control no mitigan su materialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia lo que se ha presentado en las capacitaciones. • La presentación de la matriz no es atractiva ni motivante. • Se pierde continuidad por ejemplo nombres de la columnas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El mapa de riesgos presenta los riesgos por proceso, sin embargo, no articula responsabilidades en su identificación, valoración, monitoreo, y tratamiento. • El mapa de riesgos no se encuentra actualizado
¿Qué grado de oportunidad y claridad tiene la información que se encuentra publicada en el mapa de general de riesgos institucionales?	<ul style="list-style-type: none"> • La información publicada no es clara. • Se muestra mucha información. • Se debería condensar el riesgo y cómo se va a tratar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad. • Claridad 4.2 de 5. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque los campos de la matriz están claramente definidos, algunos espacios diligenciados no concuerdan
Para que los resultados de la	<ul style="list-style-type: none"> • Un video tutorial 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben generar

<p>gestión del riesgo(Mapa de riesgos Institucionales), llegue a toda la comunidad universitaria que idea aporta su grupo para el logro de ese objetivo.</p>	<p>explicando el mapa explicando la matriz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infografías. • Difundir a la comunidad académica por redes. 	<p>apoyado por la Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir un monitoreo a los avances en la gestión del riesgo y porcentajes de cumplimiento. • Socializar la matriz en cada facultad en los grupos corporativos 	<p>dinámicas de socialización de la identificación de los riesgos que se puedan originar en la institución, en todos los estamentos : Administrativos, docentes, directivos y estudiantes</p>
---	--	---	---

6. Tomar el listado de Asistencia y cierre de la intervención.

 Gestión de la Dirección Universitaria Gestión de la Certificación Registro de Asistencia a Eventos Institucionales										
Código: PE-GS-2.2.1-FOR-24			Versión: 1			Fecha de Actualización: 30-03-2020				
FECHA: 17 de Febrero de 2022			LUGAR DE REALIZACIÓN: Salón 205 de F.I.C							
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional										
TEMA(S) A TRATAR: Reunión de Gestores Febrero de 2022 Preparación visita auditoría ICONTEC 2022, seguimiento planes de mejora, taller gestión del riesgo										
PERSONA QUE ORIENTA:										
En cumplimiento de la ley 1591 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el envío de información institucional sobre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.										
HORA INICIO: 2:00 pm			HORA DE FINALIZACIÓN: 6:00 pm							
NOMBRE	D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	JORNADA	FIRMA
1 Alba Lorena Silva S	X				Gestor de Calidad	F. I. C	3046311662	asilva@unicauca.edu.co	X	[Firma]
2 JOHN ANDRÉS WAZMINER		X			Gestor Calidad	VADM	3136601000	javazmin@unicauca.edu.co	X	[Firma]
3 Enka Ysela Ruiz	X				Gestor Calidad	FCCEA	3147383434	eyruiz@unicauca.edu.co	X	[Firma]
4 Pablo Yagó	X				G. FIET	FIET	3153733234	pyago@unicauca.edu.co	X	[Firma]
5 Constanza E. Sandoval	X				Gestora FCH.S	F. C. y S.	3176450704	csandoval@unicauca.edu.co	X	[Firma]
6 Diego Rivas Herman C.			X		Contratista	O.C.I	5158448588	diegoh@unicauca.edu.co	X	[Firma]
7 Carlos Andrés Chunta O	X				Gestor	FACA	3014406854	achunta@unicauca.edu.co	X	[Firma]
8 Brenda Luzeth Millán Guzmán			X		Contratista	VRI	3136822474	brendamillon@unicauca.edu.co	X	[Firma]
9 Arboleda Wilson		X	X		Asesor	CGCAI - administración	317548449	wilson@unicauca.edu.co	X	[Firma]
10 JORGE RAFAEL CABRAL GONZALEZ	X				Coor. Centro Facultades	FCC de Artes	3117561582	jacabral@unicauca.edu.co	X	[Firma]
11 ALEJANDRA ARIAS B	X				Gestor	FCS	3106276222	alejarisgo@unicauca.edu.co	X	[Firma]
12 Ana Isabel Fernandez	X				Prof. Universt.	Fac. Ciencias Ag.	3108207936	anaifer@unicauca.edu.co	X	[Firma]
13 Zully Patricia Gomez	X				Asesor	Pro - Académica	3103252658	zgomaz@unicauca.edu.co	X	[Firma]
14 M ^{te} Fernando Masquera V	X				Prof Univ	CGCAI	3162246279	masqueraf@unicauca.edu.co	X	[Firma]
15 [Nombre]	X				Gestor	FACER	3002153121	[Correo]	X	[Firma]
16 Sara Inés Tobay	X				Prof. Univ.	QBC y AI	3163555302	stobay@unicauca.edu.co	X	[Firma]

D: Docente A: Administrativo E: Estudiante O: Otro

7. Evidencia fotográfica



Centro de Calidad CGC-AI <acredigral@unicauca.edu.co>

para JORGE, CARLOS, ANA, Erika, Gestion, Alejandra, Constanza, ACREDITACION, OLGA, Acreditacion, Victor, Alba, Pablo, Gestor, Ruth, Isabel, JUAN, MAAAYANN, Diego, mi, Clara, Mejoramiento

Popayán, 16 de febrero de 2022

mié, 16 feb, 14:17 ☆ ↶ ⋮

Estimados

Gestores de Calidad
Universidad del Cauca

Asunto: RECORDATORIO: Reunión de Gestores de Calidad

Cordial saludo,

De acuerdo con las dinámicas institucionales y del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, se cita comedidamente a una reunión el día de mañana **jueves 17 de febrero** del presente año a las **2:00 p.m.** en el **Salón 215 de la Facultad de Ingeniería Civil**, para tratar temas de importancia para su gestión.

NOTA: Por favor revisar el Mapa Integral de Riesgos Institucional dispuesto en el siguiente enlace para el desarrollo de un taller aplicado http://www.unicauca.edu.co/versionP/sites/default/files/files/Mapa_Riesgo_Institucional2022.pdf

Universitariamente,

Miguel Hugo Corchuelo Mora

Director

Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional





8. Conclusiones

Como resultado del taller se puede concluir que es la actividad 6.3.5 es una actividad que permitió extraer ideas concretas para diseñar una estrategia de comunicación a nivel de gestores de calidad como se propuso en el objetivo general de la pasantía. Existió gran y completa participación en el grupo de gestores para aportar a la actividad propuesta, los gestores propusieron mecanismos para que los grupos de interés internos se den cuenta de que existe una gestión de los riesgos en la Universidad del Cauca y que de todo el listado de riesgos, que es amplio, solo existen dos que son de especial atención, y en la reunión de gestores es muy importante y como se realiza de manera mensual llevar temas de interés para replicar en toda la Universidad.

De acuerdo a todos los aspectos que retroalimentaron los tres grupos de gestores es necesario desarrollar planes de comunicación para difusión y consulta de todo lo relacionado a riesgo, el manejo de los instrumentos, el rediseño de los mismos instrumentos, también se documenta por parte de los gestores la creación de piezas comunicativas, el manejo de las redes sociales y fortalecer la comunicación en todos los grupos de interés interno, Docentes, Administrativos, Directivos y Estudiantes.

Anexo D Cuarto Encuentro Departamento de Educación Física

Jornada de Socialización Metodología de Gestión del Riesgo
Programas adscritos al Departamento de Educación Física, Facultad de Educación

Nombres de los participantes.

1. Carlos Ignacio Zúñiga López
2. Claudia Idrobo Hernández
3. Claudia Patricia Burbano Astaiza
4. Efraín Alirio Rojas Galvis
5. Emmanuel Fernando portilla dorado
6. Erika Esmeralda Dávila Córdoba
7. Fausto José Acosta
8. Fredy Méndez
9. Guillermo Hernando Rodríguez Vélez
10. Gerardo Hernán Jiménez López
11. Jersey Flórez Pérez
12. John Jamer Quintero Tapia
13. Jorge Ortiz
14. Julio César Ulcué Trujillo
15. Luz Angélica Arias Saray
16. Lizzeth Marcelly Torres Quintero

17. Magdi Yannette Ordóñez
18. Marta Cecilia Palomino Martínez
19. Nancy Janeth Molano Tobar
20. Paola Marcela Certuche Muñoz
21. Paulo César Alegría Peña
22. Pedro Aníbal Yanza mera
23. Robinson Meneses Ilanos
24. Saulo Andrés Chamorro Burbano
25. Tao Ara Galíndez Valdés
26. Víctor Hugo Valencia Serna
27. Víctor Hugo Quilindo
28. Consuelo Clavijo Suarez

Lugar: Virtual

Modo: Google MEET

Fecha: lunes 07 de marzo de 2022

Hora: 8:00 am en adelante

Duración: 4 horas

Moderador: Coordinadora Lizet Marcelly Torres, Orientadora Marta Palomino Martínez,

Ingeniera Paola Marcela Certuche Muñoz, Pasante Julio César Ulcué

Objetivo de jornada:

Identificar los flujos de información, interrelacionamientos y procesos de retroalimentación entre orientadores y docentes de un programa académico específico.

Aporta al objetivo número 3 que tiene que verificar con el grado de participación de los integrantes de la comunidad universitaria en la Gestión del Riesgo.

Asistentes: 28

Agenda

1. Apertura Sesión.
2. Socialización de Gestión del Riesgo Metodología DAFP y Acuerdo 029 de 2019
3. Realización Taller de Identificación de Riesgos.
4. Recolección de la información.

5. Tomar el listado de Asistencia para evidencia.

Desarrollo

1. Apertura Sesión.

Duración 2 minutos

2. Socialización de Gestión del Riesgo Metodología DAFP y Acuerdo 029 de 2019.

Consiste en realizar relatoría a lo largo de la orientación de la profesional Marta Lucía Palomino Martínez del Centro de Gestión de la Calidad y los Docentes adscritos a los Programas de Actividad Física Formativa y de la Licenciatura en Educación Física de la Universidad del Cauca. Se observará como por parte de la orientadora se entrega la información y los Instrumentos para gestión del riesgo y evidenciar si están participando todos los actores y cómo son asimilados los instrumentos y la información por parte del grupo de interés - docentes.

3. Realización Taller de Identificación de Riesgos.

Esta actividad consiste en que los docentes hagan un ejercicio completo de identificar y registrar en la matriz PE-GE-2.4-FOR-59 Matriz de Gestión del Riesgo V3, de acuerdo a la orientación previa por parte de la profesional del Centro de Gestión de Calidad. Se realizarán las conclusiones con el resultado de esta actividad.

Se distribuyeron los asistentes en cuatro salas con uso de la plataforma meet. A cada uno de los grupos se les solicitó hacer un ejercicio completo de riesgo y poder socializarlo al final.

MEETS Y MATRICES PARA EL TRABAJO DEL TALLER

GRUPO 1

<https://meet.google.com/aba-oenu-iqr?authuser=0&hl=es&hs=202>

GRUPO 2

<https://meet.google.com/juk-dmig-kqx?authuser=0&hl=es&hs=202>

GRUPO 3

<https://meet.google.com/jaw-wdog-fwp?authuser=0&hl=es&hs=202>

GRUPO 4

<https://meet.google.com/vfj-vrvk-npz?authuser=0&hl=es&hs=202>

Finalmente se fueron agrupando en dos grupos de los cuatro dispuestos y el siguiente es el resultado:

Riesgo Uno


- Riesgo

Universidad del Cauca		Proceso Estratégico Gestión de la Planeación y Desarrollo Institucional Matriz de Gestión del Riesgos			
Código: PE-GE-2.4-FOR 59		Versión: 3		Fecha de Actualización: 16-02-2022	
RIESGO					
Tipo Riesgo	Descripción	Categorización	Riesgo	Relación con el objetivo	
Académicos	La calidad del servicio misional.	Ejecución y administración de procesos	Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de procesos.	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19	SI

- Causas

EJEMPLOS DE CAUSAS	CAUSA					
	RIESGO			CAUSAS		
	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	PUNTAJE 1	PUNTAJE 2	PUNTAJE 3
Falta de procedimientos						
Controles deficientes en recaudos o aplicación de dineros públicos.						
Manejo indebido de información privilegiada	Afectación de conectividad para clases virtuales			10	-	-
Escala salarial por debajo del promedio de otras instituciones.	Tiempo de adaptación de educación en forma remota			5	-	-

• Consecuencias

 Proceso Estratégico Gestión de la Planeación y Desarrollo Institucional Matriz de Gestión del Riesgos						
Código: PE-GE-2.4-FOR 59		Versión: 3		Fecha de Actualización: 16-02-2022		
CONSECUENCIAS						
AFECCIÓN	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19					PUNTAJE
Descripción de la mayor consecuencia	Detrimiento de la calidad del servicio educativo					
Estratégica	Incumplimiento de los objetivos de los Subprocesos	Incumplimiento de los objetivos de los procesos	Incumplimiento de los Planes Estratégicos	Incumplimiento de objetivos institucionales y de gobierno	Incumplimiento de objetivos con afectación a los recursos institucionales	9
	Si	Si	Si	Si	Si	
Operacional	Reproceso de procedimientos	Interrupción de las operaciones y servicios por:	días			4
	Si					
Presupuestal	Afectación menor a 10 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor a 500 SMLMV	1
	Si	No	No	No	No	
Tecnológica	Daños en los equipos de apoyo, redes y sistemas electrónicos y digitales	Daños ambientales	Pérdida de información	Pérdidas económicas por la interrupción del servicio	Parálisis de la operación institucional	1
	Si	No	No	No	No	

• Riesgo Inherente (Sin controles)

RIESGO RINHERENTE							
Tipo Riesgo	Riesgo	Causas	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Riesgo Inherente	Riesgo Inherente
Académicos	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19		Detrimiento de la calidad del servicio educativo	3	3	9	Medio

• Probabilidad de que suceda o se materialice.

PROBABILIDAD							
Riesgo	Actividad	Descripción	Frecuencia	%	% Total	Probabilidad de ocurrencia	Nivel de probabilidad
Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19	Planeación estratégica del proceso y dependencia	Refiere a actividades de planeación anual	Media	60%	56%	Posible	3
	Actividades de seguimiento y adiestramiento de	Alude a los seguimientos periódicos re	Media	60%			
	Actividades del proceso que tengan relación directa con lo jurídico y administrativo	Se relaciona con la ejecución de procedimientos relacionados con la contratación de todo tipo, trámite de pagos, manejo y custodia de bienes y en general todo proceso de apoyo que tengan relación con el riesgo.	Media	60%			
	Planeación, ejecución y seguimiento a las actividades	Se relaciona con las actividades presu	Baja	40%			
	Ejecución de aplicativos y tecnología interna y ext	Refiere a la frecuencia con la que el p	Media	60%			

• Valoración

VALORACIÓN											
Riesgo	Tipo	Aplica	Control	Responsable	Ejecución por sistemas digitales	Difusión del control	Se cumplió o ejecuta	Periodicidad de aplicación	Periodicidad de seguimiento	Valoración	
Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19	Preventivo	Si	Autoformación docente en TIC	Docentes	Si	Socializaciones	Si	Eventual	Eventual	30	
	Detectivo	No								10	
	Estratégico	No								7,5	
	De Gestión	No								7,5	
	Operativo	No								7,5	
	Legal	No								7,5	
										70	

• Riesgo Residual (Después de Controles)

RIESGO RESIDUAL									
Tipo Riesgo	Riesgo	Causas	Consecuencia	Riesgo Inherente	Riesgo Inherente	Valoración del control	Riesgo Residual	Tratamiento	Tipo
Académicos	Posibilidad de disminución de la calidad académica, por causa de la afectación en tiempos de pandemia Covid 19		Detrimiento de la calidad del servicio educativo	9	Medio	70	Medio	Reducir	Preventivo

Riesgo Dos

- Riesgo

RIESGO					
Tipo Riesgo	Descripción	Categorización	Riesgo	Relación con el objetivo	
Académicos	La calidad del servicio misional.	Ejecución y administración de procesos	Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de procesos.	Caracterización deficiente del proceso de renovación de registro calificado	Si

- Causas

CAUSA						
			RIESGO			
¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	CAUSAS	PUNTAJE 1	PUNTAJE 2	PUNTAJE 3
Por el rol asumido	Falta de capacitación	Falta de conocimiento	Mecanismos incipientes de monitoreo a los trámites y procedimientos.	8	8	8

- Consecuencias

AFECCIÓN	Caracterización deficiente del proceso de renovación de registro calificado					PUNTAJE
Descripción de la mayor consecuencia	Detrimiento de la Calidad del servicio					
Estratégica	Incumplimiento de los objetivos de los Subprocesos	Incumplimiento de los objetivos de los procesos	Incumplimiento de los Planes Estratégicos	Incumplimiento de objetivos institucionales y de gobierno	Incumplimiento de objetivos con afectación a los recursos institucionales	9
	Si	Si	Si	Si	Si	
Operacional	Reproceso de procedimientos	Interrupción de las operaciones y servicios por:	meses			6
	Si					
Presupuestal	Afectación menor a 10 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor a 500 SMLMV	3
	Si	Si	Si	No	No	
Tecnológica	Daños en los equipos de apoyo, redes y sistemas electrónicos y digitales	Daños ambientales	Pérdida de información	Pérdidas económicas por la interrupción del servicio	Parálisis de la operación institucional	1
	No	No	No	Si	No	

- Riesgo Inherente (Sin controles)

RIESGO RINHERENTE							
Tipo Riesgo	Riesgo	Causas	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Riesgo Inherente	Riesgo Inherente
Académicos	Caracterización deficiente del proceso de renovación de registro calificado	Mecanismos incipientes de monitoreo a los trámites y procedimientos.	Detrimiento de la Calidad del servicio	10	4	40	Extremo

- Probabilidad de que suceda o se materialice.

PROBABILIDAD							
Riesgo	Actividad	Descripción	Frecuencia	%	% Total	Probabilidad de ocurrencia	Nivel de probabilidad
Caracterización deficiente del proceso de renovación de registro calificado	Planeación estratégica del proceso y dependencias	Refiere a actividades de planeación anual relacionadas con su proceso, subproceso o dependencia.	Muy baja	100%	80%	Probable	4
	Actividades de seguimiento y adiestramiento de la	Alude a los seguimientos periódicos realizados por el jefe de la dependencia.	Muy baja	100%			
	Actividades del proceso que tengan relación directa con lo jurídico y administrativo	Se relaciona con la ejecución de procedimientos relacionados con la contratación de todo tipo, trámite de pagos, manejo y custodia de bienes y en general todo proceso de apoyo que tengan relación con el riesgo.	Muy baja	20%			
	Planeación, ejecución y seguimiento a las actividades	Se relaciona con las actividades presupuestales y contables permanentes.	Alta	80%			
	Ejecución de aplicativos y tecnología interna y externa	Refiere a la frecuencia con la que el proceso o la dependencia ejecutan	Muy alta	100%			

• Valoración

VALORACIÓN										
Riesgo	Tipo	Aplica	Control	Responsable	Ejecución por sistemas digitales	Difusión del control	Se cumple o ejecuta	Periodicidad de ejecución	Periodicidad de seguimiento	Valoración
Caracterización deficiente del proceso de renovación de registro calificado	Preventivo	Si	Planificación del proceso a desarrollar	Coordinador de programa	Si	Socializaciones	Si	Permanente	Permanente	30
	Detectivo	Si								10
	Estratégico	Si								15
	De Gestión	Si								15
	Operativo	Si								15
	Legal	Si								15
										100
										4

• Riesgo Residual (Después de Controles)

RIESGO RESIDUAL													
Tipo Riesgo	Riesgo	Causas	Consecuencia	Riesgo inherente	Riesgo inherente	Valoración del control	Riesgo Residual	Tratamiento	Tipo	Control	Responsables	Periodicidad	Evidencia
Académicos	Caracterización deficiente del proceso de renovación de registro calificado	Mecanismos incipientes de monitoreo a los trámites y procedimientos.	Detrimiento de la Calidad del servicio	40	Extremo	100	Alto	Reducir	De Gestión	Evaluar permanentemente	Coordinador de programa	Semestral	Google drive con información documentada del proceso

4. Recolección de la información.

4.1 Se recoge la información y se les entrega un agradecimiento por su participación en esta actividad y se reitera que será valiosa para el diseño de la estrategia.



5. Evidencia

Se plantea la jornada por parte de la profesional Marta Palomino Martínez en las siguientes secciones.

- Antecedentes.
- Metodología adoptada por la institución.
- Taller de para identificar riesgos por grupos.

La orientadora a 8.35 media hora después pregunta si todo se comprende y todos concuerdan en que hay completa comprensión del tema.

The screenshot shows a Google Meet window with a presentation slide. The slide is titled "MARUC - Ciclo de la Administración del Riesgo" and is part of a "1. Etapa de Identificación" and "1.3 Identificación del Riesgo- Especialidad del Riesgo". It lists three types of risks: Gestión, corrupción, and Seguridad Digital, each with a table of elements for construction.

Riesgos de Gestión: Posibilidad de ocurrencia de algún evento que impacte el cumplimiento de los objetivos

Elementos para la construcción del riesgo de gestión:

RIESGO					
Tipo Riesgo	Descripción	Categorización	Detalle	Riesgo	Relación con el objetivo

Riesgos de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hasta un beneficio privado

Elementos para la construcción del riesgo de corrupción:

Descripción del riesgo	Acción/Omisión	Uso del poder	Desviación de la gestión pública	Beneficio particular

Riesgos de Seguridad Digital: Afectan alguno de los tres (3) criterios de un activo (s) dentro del proceso

Elementos para la construcción del riesgo de seguridad digital:

Descripción del riesgo	Integridad	Confidencialidad	Disponibilidad

At the bottom of the slide, it says: "Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial".

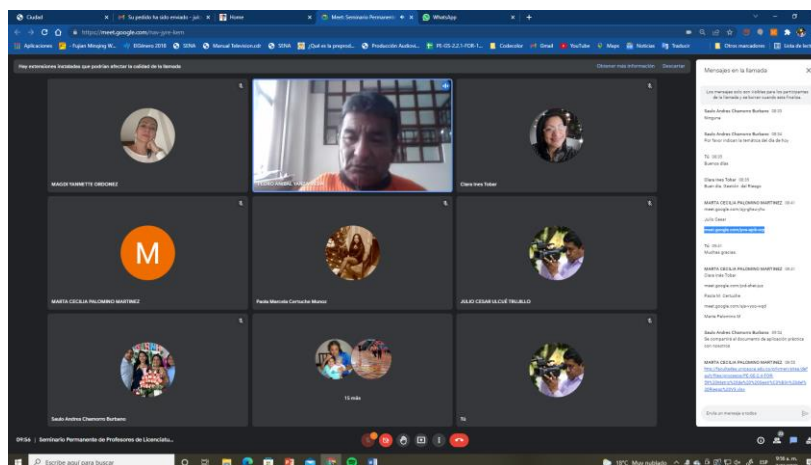
Espacio para preguntas.

Profesora Magdy Ordoñez inicia haciendo el aporte, que hay desconocimiento de la metodología y ese puede ser el riesgo.

Intervención Líder de Proceso, Pedro Aníbal Yanza:

¿Con qué tiempo de construye esto?

Asegura que temas como gestión del riesgo se disponen, pero ustedes verán como hacen las cosas. No sabe cuál va a ser la estrategia para dinamizar esto. En este momento del avance de la socialización el líder de proceso solicita que se explique cómo se va llevar a cabo este proceso con los tiempos que manejan los docentes en su labor académica.



El líder de proceso complementa que si ya se tiene una etapa de identificación y que se encuentra en el mapa de riesgos institucional. Estos riesgos ya están registrados y dispuestos para no desgastarnos en esta fase.

Intervención Orientadora Centro de Gestión de Calidad.

La orientadora del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional interviene diciendo de hay propuestas para abordar lo de la falta de tiempo, que precisamente es tratado con la estructura de los Gestores de Calidad.

En la intervención de la Coordinadora Lizzeth Marcelly Torres, expresa que:

En la Universidad existen los riesgos por procesos. Es necesario conocer el mapa de riesgos institucionales, dar a conocer todo lo que se ha trabajado en cuanto a riesgos, los resultados de aprendizaje que se direccionan en la Universidad del Cauca. La gestión del Conocimiento y apropiación, administrativos y docentes, se reconozcan para abordar estos temas, comités de programas de pregrado y posgrados.

Los tiempos son pensados en un orden administrativo, pero no pensado en las dimensiones del proceso académico. No se tiene una dimensión académica. Si bien a nivel institucional se piensan los riesgos, se piensan mucho lo administrativo o, al contrario, como están articulados.

En la parte de antecedentes de la presentación Power Point que la orientadora realice en próximas socializaciones es muy importante dar a conocer el mapa de riesgos institucional.

Para que en los talleres se tenga una panorámica de la Gestión del Riesgo, Ejemplo: Registro de actividades en SIMCA.

Profesional Universitaria Marta Palomino, orientadora Centro de Gestión de la Calidad.

Vuelve y presenta la matriz con el riesgo Administrativo del centro de Gestión de Calidad a manera de ejemplo y como respuesta al pedido de los participantes en cuanto a presentar el mapa de riesgos en la sección de antecedentes.

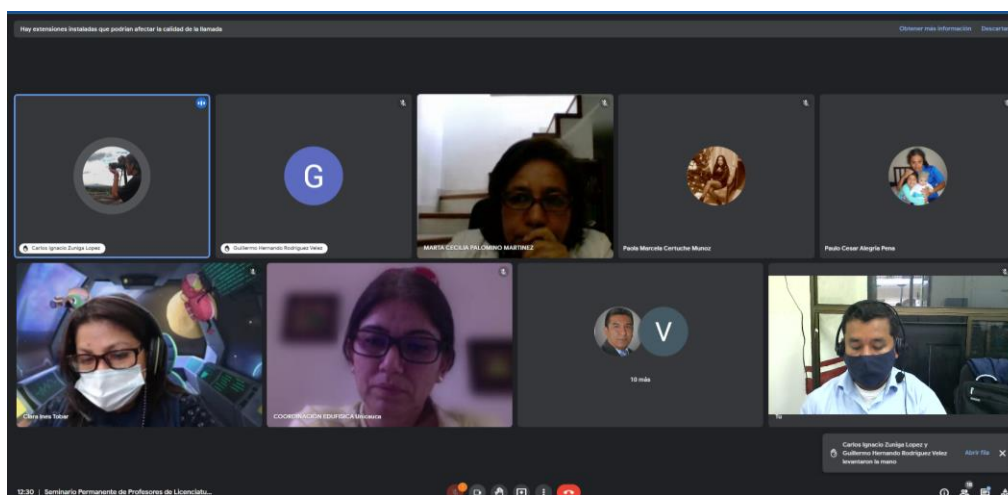
7. Conclusiones

Se propone incluir en la presentación de power point en la sección de antecedentes, para que corresponda en el inicio de las jornadas como uno de los puntos de partida el cual sea la revisión del mapa de riesgos institucional y socializar más el acuerdo 029 con las responsabilidades. En las actividades asociadas a gestión del riesgo se propone tener en cuenta la dimensión académica y no solo la administrativa, considerar las dinámicas y los tiempos que se requieren para abordar estas actividades.

Se observa interés ya apropiación en el tema de Gestión del Riesgo y en los niveles académicos.

La distribución por grupos dejó ver que con apoyo de los orientadores los docentes tienen un mejor manejo de las herramientas dispuestas para la identificación y al final del ejercicio se logra la identificación de dos riesgos.

En la descripción del riesgo identificado se puede observar la necesidad de estandarizar la terminología dado que ninguno de los dos, da cuenta con la estructura que propone tanto la Metodología MARUC y DAFP.



6. Tomar el listado de Asistencia y cierre de la intervención.

Evidencia de Asistencia

De los 28 asistentes de acuerdo a la herramienta de google al final de la sesión se obtuvieron 14 registros de asistencia, pero asistieron 28 docentes.

Marca temporal	Dirección de correo	Programa Académico o De	Nombres y Apellidos	¿Cómo me siento c
3/7/2022 8:14:36	claudiadrobo@unica	Depto. Educación Física, Rec	Claudia Idrobo Hernández	Muy satisfecho/a
3/7/2022 8:15:15	efportilla@unicauca.ec	Departamento de educacion fi	Enmanuel portilla dorado	Muy satisfecho/a
3/7/2022 8:15:27	palegria@unicauca.ec	departamenton de educacion f	paulo cesar alegría peña	Satisfecho/a
3/7/2022 8:16:03	emdavila@unicauca.ec	Licenciatura en Educación Bá	Erika Esmeralda Dávila Córdoba	Satisfecho/a
3/7/2022 8:18:36	cpburbano@unicauca.	Departamento de educación fi	Claudia Patricia Burbano Astaiza	Muy satisfecho/a
3/7/2022 8:31:06	magdi@unicauca.edu.	PROGRAMA DE ACTIVIDAD	MAGDI YANNETTE ORDOÑEZ FERNANDEZ	Satisfecho/a
3/7/2022 8:37:14	sauloandres@unicauc	Departamento Educación Físic	Saulo andres chamorro burbano	Satisfecho/a
3/7/2022 8:38:14	gjimenez@unicauca.ec	Depto educacion fisica	Gerardo Jimenez	Satisfecho/a
3/7/2022 8:53:44	ghrodriguez@unicauc	Departamento Educación Físic	Guillermo Hernando Rodríguez Vélez	Satisfecho/a
3/7/2022 9:25:51	robinsonmeneses@un	Dpto. Educación Física, Recre	Robinson Meneses Llanos	Aceptable
3/7/2022 9:35:38	lizmarto@unicauca.ec	Licenciatura en Educación Fís	LIZZETH MARCELLY TORRES QUINTERO	Muy satisfecho/a
3/7/2022 9:44:26	vquilindo@unicauca.ec	Educación fisica	Victor Hugo Quilindo	Muy satisfecho/a
3/7/2022 9:44:35	cizuniga@unicauca.ec	Licenciatura en Educación Fís	CARLOS IGNACIO ZUÑIGA LOPEZ	Satisfecho/a
3/7/2022 13:16:20	julcue@unicauca.edu.	Centro de gestión calidad	Julio César Ulcue. Trujillo	Muy satisfecho/a

Anexo E Quinto Encuentro Facultad de Ciencias Humanas

**Jornada de Socialización Metodología de Gestión del Riesgo
Programas adscritos a la Facultad de Ciencias Humanas y sociales**

Día: 24 de marzo de 2022.

Horario: 8:30 a.m. a 11:00 a m.

Lugar: Salón 401. Edificio alterno de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.

Asistentes

- 1 Constanza Eddy Sandoval
- 2 Lilibian Osorio Campo
- 3 Marta Palomino Martínez
- 4 Tulio Rojas Courieux
- 5 Luis Arleyo Cerón
- 6 Gilma Ríos Peñalosa
- 7 Nórída Fernanda Muñoz
- 8 Leidy Daniela Benítez
- 9 Tulio Andrés Clavijo Gallego
- 10 Elena Isabel Hidalgo
- 11 Ernesto Hernández
- 12 Julio César Ulcué Trujillo
- 13 Francly Lorena García Cobo

Agenda:

1. Apertura Sesión.
2. Socialización de Gestión del Riesgo Metodología DAFP y Acuerdo 029 de 2019
3. Recolección de la información.
4. Tomar el listado de Asistencia para evidencia.

Objetivo de jornada:

Identificar los flujos de información, interrelacionamiento y procesos de retroalimentación entre orientadores y docentes de un programa académico específico. Aporta al objetivo número 3 que tiene que ver con el grado de participación de los integrantes de la comunidad universitaria en la Gestión del Riesgo.

1. Apertura Sesión

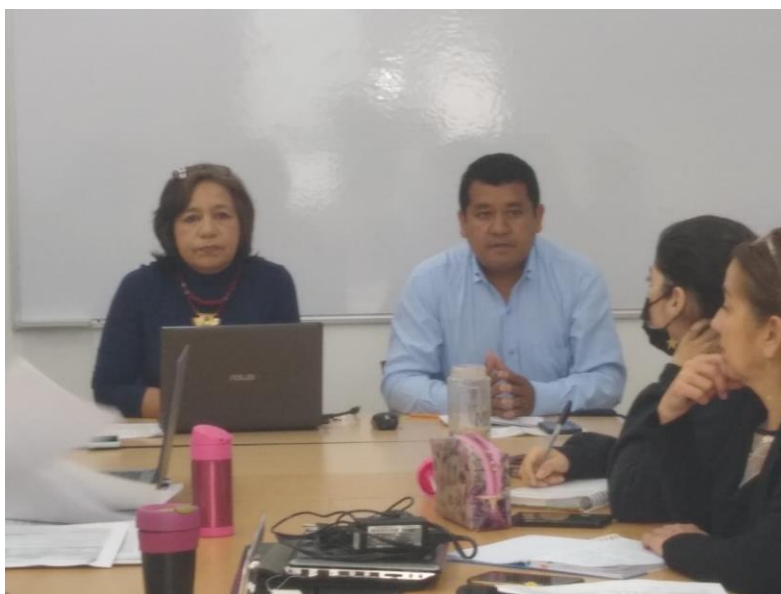
Se hizo la apertura de la reunión con presentación por parte del Decano de la Facultad a Coordinadores y Miembros de Comité de Programas.

2. Socialización de Gestión del Riesgo Metodología DAFP y Acuerdo 029 de 2019.

La profesional Universitaria Marta Palomino realiza la presentación de la socialización preparada con una duración de un poco más de una hora.

3. Recolección de la información.

Durante el desarrollo de la presentación hubo participación de los diferentes docentes un espacio de dialogo, y la promesa por parte de la gestora de un trabajo de investigación que está realizando una docente y que lo estará socializando en los siguientes comités relacionado con el tema.



4. Conclusiones:

De acuerdo con las características de los programas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales por su componente humanístico, el comentario más relevante después de todo el

desarrollo de la actividad es que se piense la gestión de los riesgos con un enfoque más orgánico y menos sistémico como se propone en el taller, para fortalecer la Gestión del Conocimiento.

Del programa de Filosofía se destaca que un riesgo es que los eventos que ellos organizan requieren de una participación netamente presencial. El Programa como integrante de Red Internacional Académica de Filosofía para realización de eventos relacionados a esa disciplina y dada su naturaleza, tiene como esencia el encuentro con el otro.

La asistencia de la Gestora de Calidad en esta actividad fue muy importante porque dio a conocer como desde la oficina de Calidad de la Facultad de Ciencias Humanas, está estructurada la gestión del riesgo y todos conocen los riesgos que han identificado en actividades con la Oficina de Planeación. Como resultado se observa que las oficinas de gestores de calidad hacen un verdadero aporte a la Gestión del Riesgo.

5. Tomar el listado de asistencia y convocatoria para evidencia

UNIVERSIDAD DEL CAUCA		Código PE-GS-2.2.1-FOR-24		Versión 0		Fecha de Actualización: 12-09-2017					
FECHA:		24/03/2022		LUGAR DE REALIZACIÓN:		EDIFICIO ALTERNO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES, Salón: 401					
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA:		Oficina Acreditación y Calidad FCHS.		TEMA (S) A TRATAR:		Capacitación: "Gestión del Riesgo/Observaciones plantilla: "programas, visita ICONTEC"/Solicitud aval "Trabajos de grado, Lenguas Modernas Popayán/Sust homolog					
PERSONA QUE ORIENTA:		Magister: Constanza Edy Sandoval Paz, Gestora Calidad FCHS		En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el envío de información institucional sobre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.							
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	HORA INICIO: 8:00 am				HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 m				CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
		D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	JORNADA		
1	Ernesto Hernández B					Coordinador	EDUCACION	3146168848	hbernald@unicauca.edu.co		
2	Luis Alberto Cerón P					Coordinador	Idiomas y lenguas C.	3137714923	arlby@unicauca.edu.co		
3	Luis Alberto Cerón P					Coordinador	Idiomas	3155103970	ludal@unicauca.edu.co	X	
4	Esther Ríos Hernández					Coordinadora	Fisic.	3108225870	erios@unicauca.edu.co	X	
5	Marcela Fernanda López O.	X				Coordinadora	Historia	3232467401	mferrando@unicauca.edu.co	X	
6	Constanza E. Sandoval P.	X				Docente/Gestora	F. C. S. y S.	3196450721	csandoval@unicauca.edu.co	X	
7	Leidy Daniela Benítez P.					Coordinadora	Lenguas M. Sandoval	3177006166	dbenitez@unicauca.edu.co	X	
8	Francky Jhonny Campuzano C.	X				Coordinador	PFI	3122942440	fgamaca@unicauca.edu.co	X	
9	Elvira Tsalché Hidalgo M.		X			Coordinadora	Filosofía	3137045621	isabelhidalgo@unicauca.edu.co	X	
10	Yulka C. Meléndez V.		X			Asesora	CAE - PI	3202818999	ymelendez@unicauca.edu.co	X	
11	Diego Andrés Alvarado S.		X			Asesor	CAE B1	3117797468	malvarado@unicauca.edu.co	X	
12	Jehon Rojas Cordero		X			Decano	FCHS	3108806866	hrojas@unicauca.edu.co	X	
13	Julianna Osorio Ocampo		X			Apoyo Activo	Of. Calidad y Acreditación	3006207436	josorio@unicauca.edu.co	X	
14											
15											
16											

Anexo F Encuesta - Entrevista Herramienta Google Forms

Resultados de las respuestas del formulario google por parte de los Gestores.

Se distribuyó el formulario a 18 gestores de calidad y funcionarios se obtuvo un total de 16 respuestas para un 88.8 % de efectividad en la respuesta el formulario estuvo dispuesto con preguntas abiertas de la uno a la cuatro y cerradas de la cinco a la diez, con el objetivo de tener conceptos amplios y concretos del grado de conocimiento sobre la Gestión del Riesgo.

Se realizó una encuesta a través de la herramienta Google Forms, con el objetivo de investigar el grado de conocimiento, flujos de información entre gestores de calidad y los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación estructurados en la Universidad del Cauca. La encuesta estuvo en línea desde el día 2 de noviembre de 2021 (2/11/2021 14:04:30), hasta el 04 de febrero de 2022 (4/2/2022 11:46:48), con el siguiente desglose por preguntas:



Gestión de Riesgo - Actividad de Acercamiento con Gestor y Dependencias.

Como pasante del Programa de Comunicación Social de la Universidad del Cauca en el Trabajo de Grado denominado "Estrategia Comunicativa para la Gestión de los riesgos en la Universidad del Cauca".

Con el objetivo de identificar el grado de conocimiento sobre gestión del riesgo que tienen los gestores de calidad y los procesos asociados e identificar los flujos de información, interrelacionamiento y procesos de retroalimentación, propongo su participación mediante el presente formulario web, no sin antes expresar mi agradecimiento por la participación en este ejercicio que sin duda aportará a mejorar la Gestión de los Riesgos en nuestra institución.

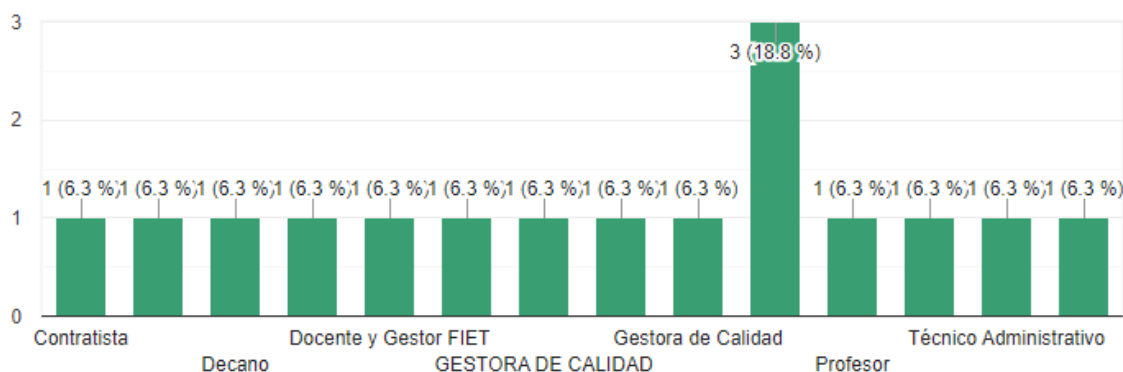
También generará insumos para proponer una estrategia comunicativa que cuente con la participación de los integrantes de la comunidad universitaria.

Atentamente.

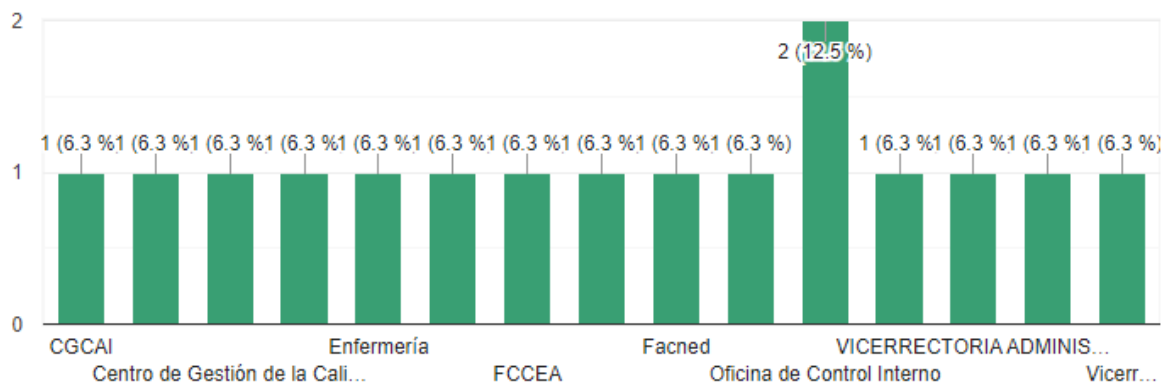
Julio César Ulcué Trujillo
Cel: 3117598468

Se lograron un total de 16 respuestas, de las 18 propuestas con la siguiente caracterización:

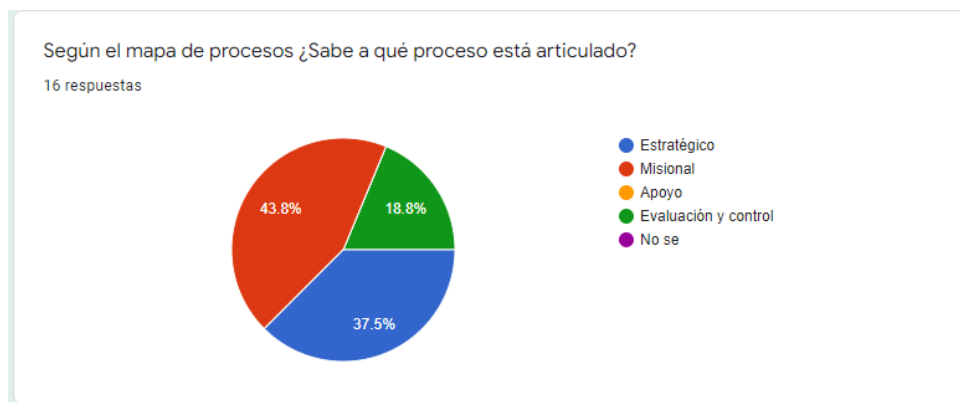
Cargo de los participantes.



Dependencia o Área de Gestión a la que pertenece.



Pertenencia del Gestor de acuerdo al mapa de procesos



El mayor porcentaje de los participantes de los gestores son del Proceso Misional Gestión Académica, dado que según la estructura hay uno por cada Facultad y uno General del Proceso.

Resultado gráfico de la pregunta uno



Se observa que el mayor relacionamiento es de la Oficina de Planeación 15% (Gestión Estratégica la que tiene un mayor relacionamiento con los gestores de calidad) y en segundo lugar con un 13% de interacción comparten un relacionamiento los gestores del Proceso Estratégico y el Proceso Misional.

Pregunta uno

¿Con qué dependencias tiene más relacionamiento?

Relación de las respuestas abiertas por parte de cada uno de los 16 gestores:

- Rectoría.
- Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.
- Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
- Gestión de la Investigación.
- Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, Oficina de Control Interno, División de Gestión del Talento Humano, División de Gestión Financiera, División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, División Administrativa y de Servicios, Área de Mantenimiento, Área de Adquisiciones e Inventarios.
- Vice académica, administrativa, DARCA y oficina de planeación.
- SIMCA, CECAV, CGCAI.
- Facultades, DARCA.
- Dirección Universitaria, Calidad y Oficina de Control Interno.
- FIET.
- Vicerrectorías Administrativa. De Cultura y Bienestar, Investigaciones. Facultades.
- Con la oficina de Planeación, con el centro de gestión de la Calidad y Acreditación Institucional y Facultades.
- Académico y Control Interno.
- Vicerrectoría Académica, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Centro de Gestión de la Calidad y AI.
- Oficina de Planeación y Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional.
- Todas.

Resultado gráfico de la pregunta dos



En cuanto a los temas más abordados en el relacionamiento entre dependencias está en primer lugar identificación de los riesgos y responsabilidad en la gestión de los riesgos con un 29%, seguido del 23% en cuanto a temas de seguimiento.

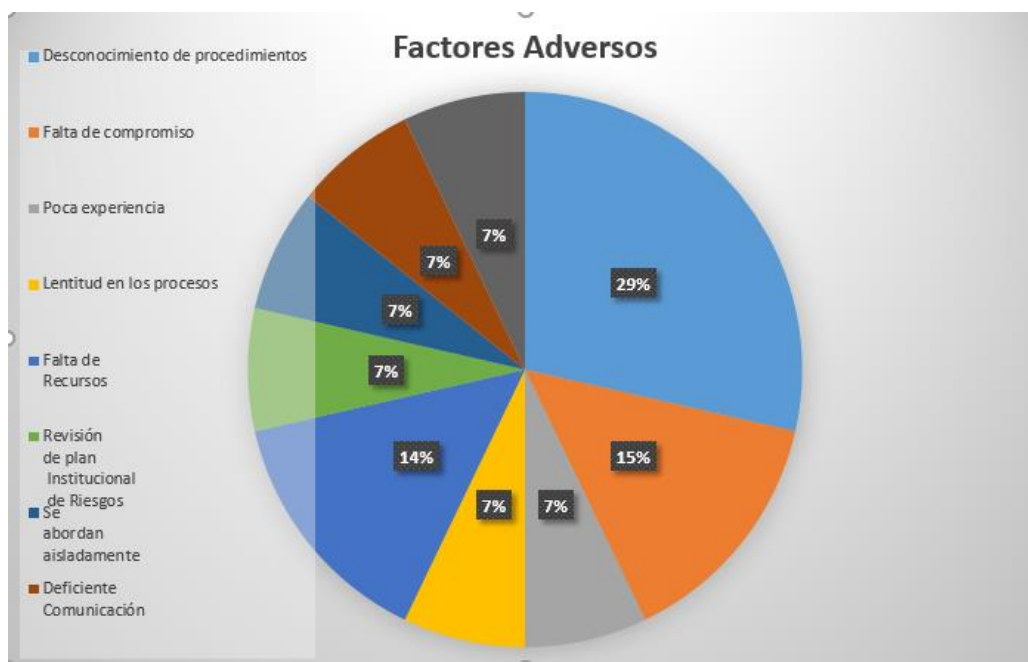
Relación de las respuestas abiertas por parte de los gestores:

¿Qué temas o propósitos respecto a gestión de riesgos son los que más aborda con las dependencias?

- Identificación, valoración, control.
- Identificación del Riesgo y responsabilidad frente al mismo.
- Planes de mejoramiento.
- Riesgo de gestión.
- Conceptos básicos de la Gestión Integral para, Gestión integral para la reducción de riesgo, Instrumentos participativos en la evaluación de riesgos.
- Con DARCA el riesgo de corrupción en el cambio de registros académicos.
- Identificación y mitigación.
- Cuestiones de estudiantes.
- Componentes del Plan Anticorrupción / identificación de riesgos y su correspondiente valoración.
- Implementación de una gestión de riesgo.
- Cumplimiento normativo. Gestión de residuos. manejo de recursos Agua Energía Educación ambiental.
- Se deben identificar los elementos o situaciones que pueden presentarse para el logro de los objetivos propuestos.

- Seguimiento a riesgos.
- Condiciones e indicadores que no permitan realizar el propósito de ofrecer una formación integral de calidad.
- Las actividades plasmadas en los planes de mejora de las dependencias auditadas que tienen relación con la matriz de riesgos.
- Seguimientos y asesorías a riesgos identificados y controles definidos.

Resultado gráfico de la pregunta tres



La gestión de los riesgos está ligada al conocimiento y la menor desviación de los objetivos de los procedimientos, esta respuesta con el 29% como el mayor porcentaje es el desconocimiento de los procedimientos, por lo tanto, es sin duda una debilidad a trabajar en las actividades de socialización.

Relación de las respuestas abiertas por parte de los gestores:

¿Qué factores adversos puede identificar, respecto a las actividades de Gestión del Riesgo?

- No se comprende.
- La falta de responsabilidad de la Dirección universitaria frente a los riesgos.
- El desconocimiento de las personas sobre el tema y la falta de recursos para asegurar la calidad.
- Déficit de recursos.
- Falta de elaboración y revisión del plan institucional para el manejo de riesgos.

- Lentitud en los procesos administrativos; muchos abogados que no se ponen de acuerdo en los conceptos.
- Ninguno.
- Terminan siendo problemas que no se pueden abordar por una sola dependencia.
- Falta de compromiso de líderes de los grupos de apoyo de algunas dependencias.
- Poca experiencia en la Gestión del riesgo por parte de coordinadores de pregrado y posgrado.
- Deficiente comunicación y compromiso entre los responsables. Falta de interés en el tema ambiental Poco interrelacionamiento entre la Academia y la Administración para la gestión ambiental universitaria. Escasa sensibilización a la comunidad universitaria en el tema ambiental.
- El incumplimiento de los reglamentos, la falta de una inadecuada preparación del talento humano, el desconocimiento de los procesos y procedimientos institucionales.
- Desconocimiento de la importancia en la gestión del riesgo.
- Bajos resultados de las pruebas Saber Pro y deserción estudiantil.
- Falta de conocimiento en la identificación de los riesgos asociados a las dependencias.
- Baja interiorización de los procesos institucionales en la Metodología para la Administración de los Riesgos, y definición de controles.

Resultado gráfico de la pregunta cuatro



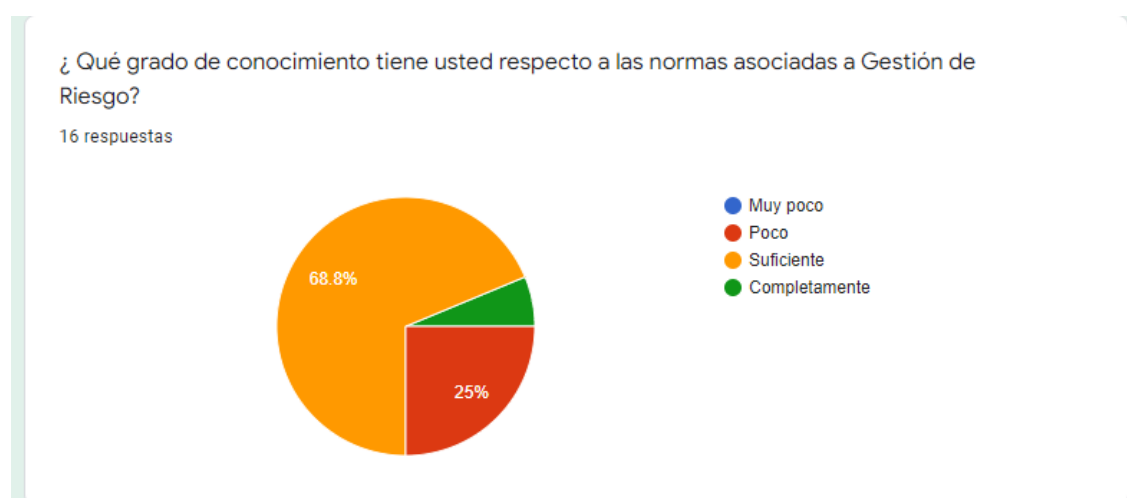
Las actividades asociadas a la gestión de los riesgos de acuerdo con las respuestas de los gestores requieren temas a tomar en cuenta, en un primer lugar capacitación con un 15%, en un segundo lugar lo comparten temas relacionados a los objetivos y a los controles en la gestión del riesgo.

Relación de las respuestas abiertas por parte de los gestores:

¿En qué se debe hacer más énfasis?

- Por ahora, e la importancia de adelantar la gestión del riesgo.
- En la determinación de los objetivos de los procesos.
- En crear el ethos, transformar el hacer y destinar los recursos suficientes para esto.
- Facilitar la gestión de recursos y la interrelación de los procesos que garantice la construcción de acciones de control efectivas.
- Elaboración y revisión de los planes de contingencia para cada uno de los riesgos.
- Que sean más ágiles los procesos.
- En la correcta identificación del riesgo.
- En hacer que los sistemas sean más eficientes, micho riesgo con SIMCA y no hay modificaciones importantes.
- En interiorizar que la Gestión del riesgo es responsabilidad de todos para el logro de los objetivos misionales de la institución.
- La capacitación en Gestión del Riesgo está en un estado parcial en la FIET. Hace falta un acompañamiento de los coordinadores para aplicar los conocimientos aprendidos en un caso real.
- Definir roles y responsabilidades en el tema al interior de cada proceso.
- En ejecutar los protocolos existentes y evaluar las fallas en los mismos en procura de mejorar y agilizar los procesos.
- Importancia de la Gestión del Riesgo.
- En el trabajo que se realiza con los estudiantes.
- Difusión, socialización, acompañamiento en la identificación de los riesgos.
- Definición de Controles.

Resultado gráfico de la pregunta cinco



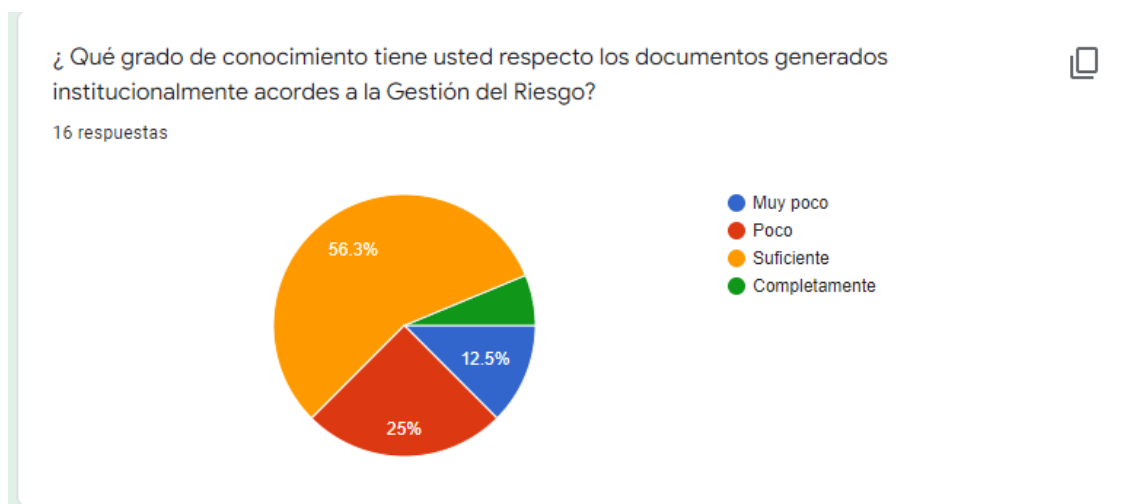
En cuanto al conocimiento de los gestores de calidad de la normatividad asociada a gestión del riesgo, siendo más predominante con un 75 % de los encuestados que aseguran tener conocimiento de la gestión de los riesgos.

Resultado gráfico de la pregunta seis



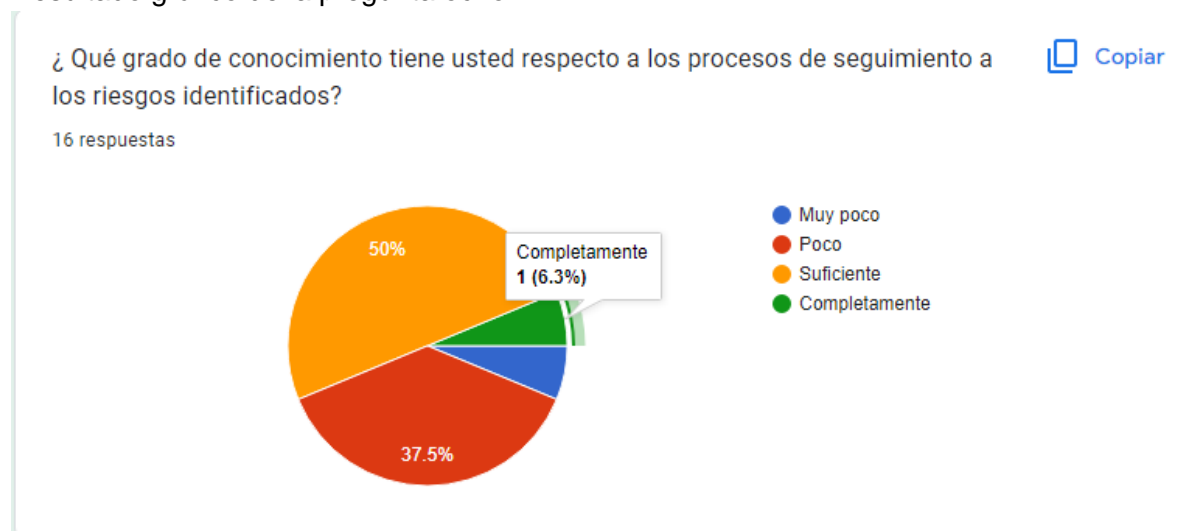
En cuanto al conocimiento de los gestores de calidad del manejo tanto de los instrumentos creados para su gestión y documentos asociados a la identificación se obtiene como la respuesta más predominante con un 81.3 % de los encuestados que aseguran tener el suficiente conocimiento de la matriz de identificación, la metodología MARUC y demás documentos asociados.

Resultado gráfico de la pregunta siete



Se observa mediante la encuesta de que existe un conocimiento del 62.5 % en cuanto a la documentación que se genera, como el acuerdo 029 de 2019, Metodología MARUC, Matriz de Identificación de Riesgos y Mapa de Riesgos Institucional.

Resultado gráfico de la pregunta ocho



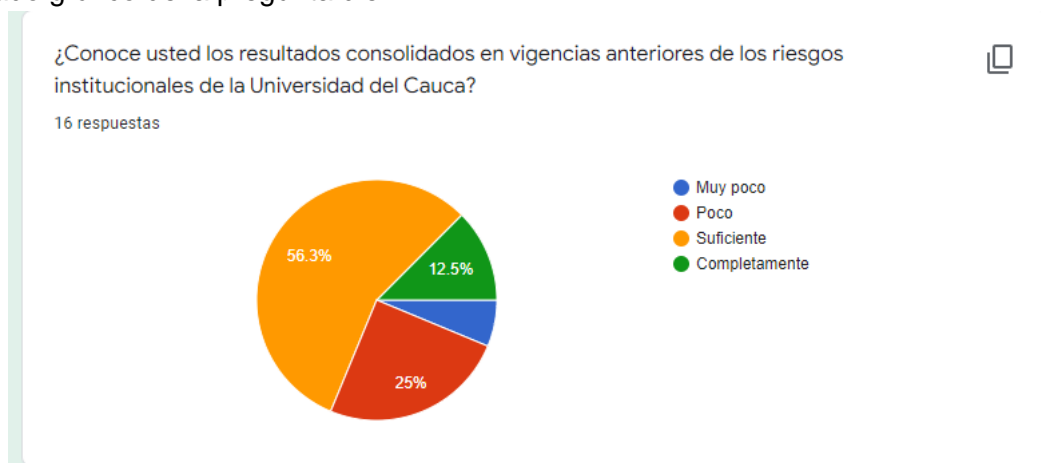
En cuanto al seguimiento de los riesgos identificados, que es una etapa posterior a la identificación el resultado arroja que el 56.3 % de los gestores tiene conocimiento suficiente acerca de este proceso.

Resultado gráfico de la pregunta nueve



En cuanto a un factor importante para conocer mediante la encuesta, el cual es el grado de participación, a nivel de gestores de calidad hasta el momento, arroja que un 71.1 % de los encuestados ha participado en este tipo de actividades.

Resultado gráfico de la pregunta diez



Esta pregunta busca conocer si a nivel de gestores de calidad se tiene conocimiento del Mapa de Riesgos Institucional publicado en el sitio web portal de transparencia, arroja un 68.8% de conocimiento, resultado que deja conocer que un 31.2 % de los gestores necesitan conocer más del Mapa General de Riesgos Institucional para fortalecer el proceso.

Conclusiones de la Encuesta – Entrevista

Algunas de las observaciones son el complemento de algunas preguntas entre las más relevantes están las siguientes:

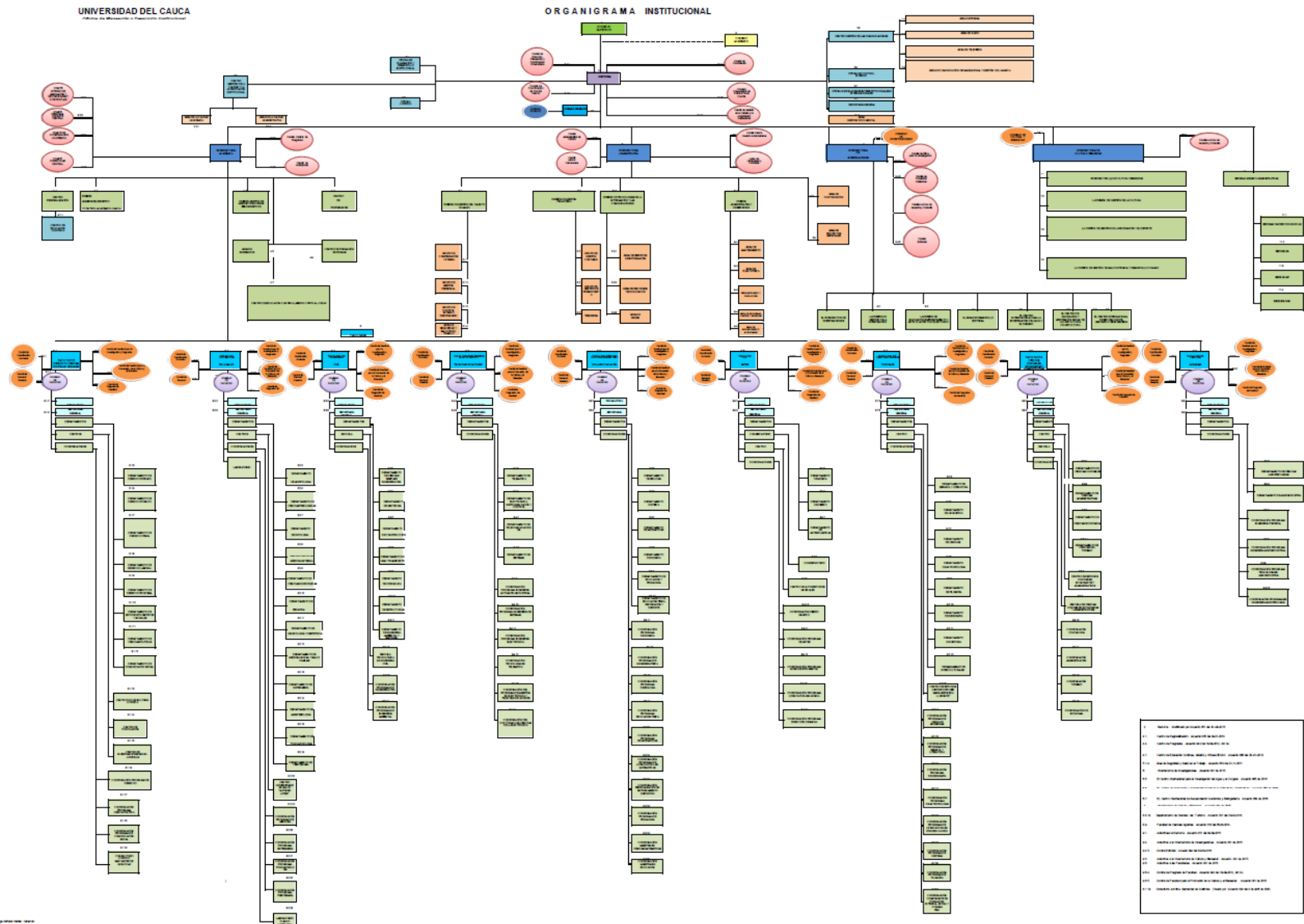
Los riesgos son un tema importante para continuamente revisar y no es responsabilidad de una sola persona en cada proceso, entendiendo cada proceso como el conjunto de Áreas de Gestión que hacen parte de los procesos Universitarios que son:

- Proceso Estratégico
- Proceso Misional
- Proceso de Apoyo
- Proceso de Evaluación

Durante las socializaciones hay que tratar de hacer más amigables las presentaciones y, sobre todo, buscar ejemplos acordes a riesgos asociados a la institución que se está abordando.

La conclusión general de esta actividad en cuanto a debilidad es que no hay una apropiación fuerte de las herramientas tecnológicas aún, dado que esta encuesta estuvo por más de dos meses para obtener las respuestas, insistiendo a un porcentaje de ellos para completarla. En cuanto a fortalezas se puede decir que durante la duración de ejercicio los gestores van teniendo y fortaleciendo la apropiación por el tema de gestión del riesgo, que es necesario seguir implementando todos los planes de acción para hacer más fácil ellos desde el nivel de gestores de calidad poderlo hacer conocer con todos los niveles organizacionales con los que interactúan.

Anexo G Organigrama Universidad del Cauca



Anexo H Evidencias Documentadas Gestión del Riesgo Universidad del Cauca



De acuerdo a pasantía propuesta es necesario documentar la información que es propiedad de la institución, pero que sirve como punto de partida de la identificación del problema para el desarrollo de las actividades propuestas, información relacionada con los hallazgos de auditorías internas, externas e informes periódicos de la Oficina Asesora de Control Interno a lo largo de 11 años de custodia de la información y que cómo funcionario y pasante tengo acceso por ser el encargado de mantener la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad del Cauca, por lo tanto, se describe el siguiente repositorio de evidencias, anotando que el año 2017 no se realizaron actividades de auditoría interna por cambio de administración:

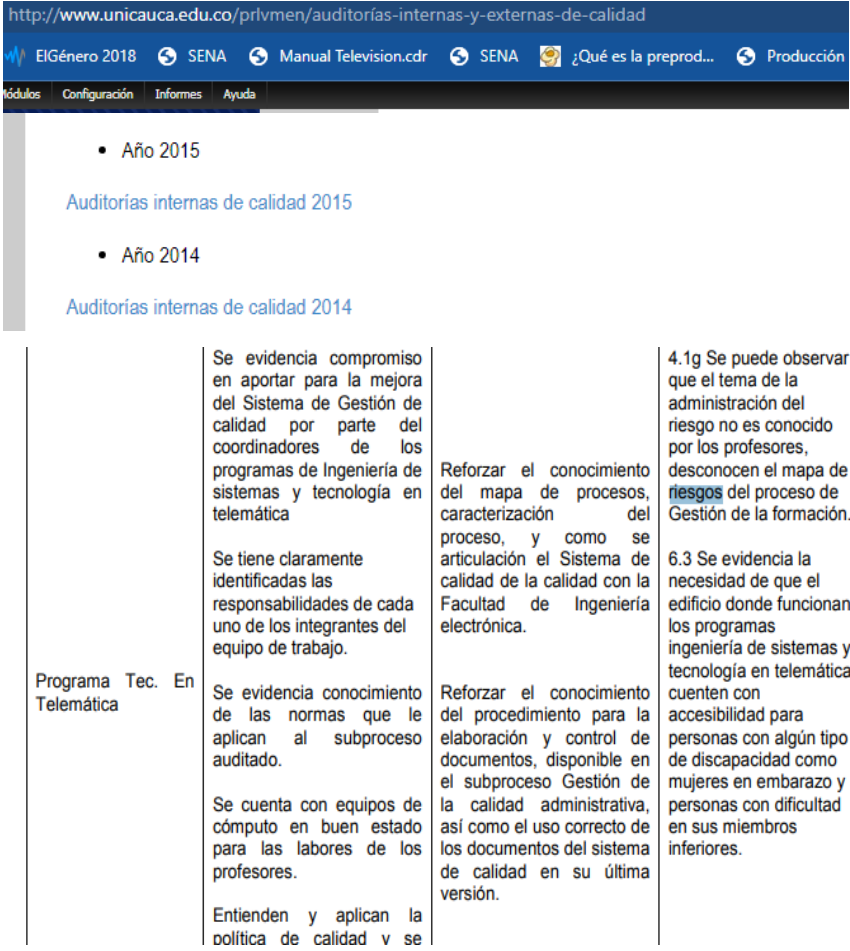
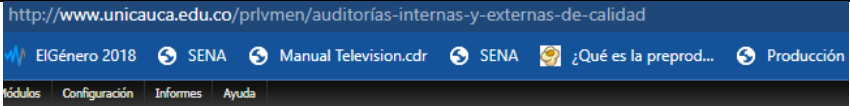
Por lo anterior es necesario sistematizar la información histórica de los resultados de auditorías internas, externas e informes de Oficina de Control Interno para saber si existe debilidad a nivel institucional en la Gestión del Riesgo, y que al final de la pasantía también sea un elemento complementario para proponer la estrategia.


El inicio este trabajo se da desde el análisis de los resultados de procesos de auditorías y termina con la observación y el ejercicio de acompañamiento al programa de auditoría que se realizará el ICONTEC del 28 de marzo al primero de abril de 2022 en la Universidad del Cauca. Con lo anterior busco rescatar en qué grado se ha avanzado en las actividades propuestas y que serán los resultados de las auditorías de la presente vigencia.



Evidencia de Información, Resultados de Auditorías Internas 2013 hasta la Actualidad	
Responsable	Oficina Asesora de Planeación
Jefe Oficina de Planeación	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
4 de diciembre de 2013	4 de diciembre de 2014
Tipo de Documento	Tema
Informe General de Auditorías Internas de Calidad año 2013	Informe que se le entrega a la Dirección, con el resultado final de todo el ejercicio de Auditorías durante el año 2013.
Circulación	Evidencia
Web Plataforma LVMEN y	<p>2.2-52-46/591 Popayán, Diciembre 04 de 2013</p> <p>Magister Eduardo Rojas Pineda Representante de la alta Dirección para el SIG/ Universidad del Cauca</p> <p>Asunto: Informe de auditorías internas de calidad año 2013</p> <p>Cordial saludo:</p> <p>De manera atenta envió informe de las auditorías internas de calidad realizadas en los meses de Octubre y Noviembre de 2013.</p> <p>1. Objetivo de auditoría. Establecer la planificación y realización de las Auditorías de Calidad a los Procesos Universitarios, enfocado a verificar <el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión bajo la Norma NTC-GP-1000:2009, e identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema.</p> <p>2. Objetivo del informe. Presentar el resultado de las auditorías internas de calidad, realizada entre el 21 de Octubre y el 15 de Noviembre de 2013 a los procesos: Gestión Estratégica, Investigación y al subproceso Admisiones, Registro y Control Académico.</p> <p>3. Alcance de la auditoría. Aplica a todos los procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Cauca, incluyendo el seguimiento a los indicadores y a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>4. Verificaciones realizadas. Por medio de entrevistas, listas de chequeo y revisión documental se procedió a verificar el cumplimiento de los criterios de la auditoría en los procesos, de acuerdo al programa de auditorías internas de calidad año 2013.</p> <p>el equipo de auditores internos presentan aún dificultades en la interpretación de la norma NTCGP1000.</p> <p>2. Falta mayor compromiso Institucional por parte de los funcionarios de la Universidad que han sido capacitados y certificados como auditores de Calidad, para la ejecución de cada una de las etapas de las auditorías</p> <p>3. La realización de las Auditorías, también es una oportunidad para que los responsables de los procesos se den cuenta de las debilidades presentadas y para que se implementen acciones preventivas que permitan evitar la presentación de NO CONFORMIDADES por el incumplimiento de los requisitos de la Norma NTCGP, en el momento de la realización de una Auditoría Externa.</p> <p>4. Es necesario promover en la Comunidad Universitaria (docentes y administrativos), la participación y el sentido de pertenencia hacia el sistema de gestión de Calidad, pues la implementación y mejora de los procesos y del sistema está a cargo de todos los funcionarios y no sólo del responsable a cargo del Sistema de Gestión.</p> <p>5. Es importante realizar actividades de sensibilización a todos los niveles jerárquicos de la Institución, para que todos los funcionarios se comprometan a aportar su granito de arena en el Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, con el ánimo de lograr la CERTIFICACIÓN DE CALIDAD</p> <p>Universitariamente,</p> <p>Fredy Eduardo López Daza Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional</p> <p>Jaime León Villegas Arias Profesional Universitario OPDI</p> <p>No de folios: 34 Folios C. Dra Lucía Amparo Guzmán – Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Proyecto: Jaime Villegas Arias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se contó con la participación y disposición para realizar la auditoría por parte del Talento Humano • Los elementos de mejora que se han incorporado a las actividades de los procedimientos del subproceso de Planeación Institucional. • La decisión de la administración de impulsar el banco de proyectos para el desarrollo. • La construcción del Plan de Desarrollo • Decisiones de la administración de impulsar el banco de proyectos para el • Actualizar la matriz de riesgos teniendo en cuenta la identificación de los nuevos, así como sus controles, teniendo en cuenta la estrategia y el Plan de Desarrollo Universitario. • Fortalecer las actividades de capacitación en materia de gestión del riesgo con su debido acompañamiento a los nuevos procesos. • Alinear los indicadores de gestión con los objetivos de los procesos definidos en el nuevo mapa de procesos, así como la revisión de sus metas. • Elaborar la caracterización de los procesos definidos en la última actualización del mapa de procesos. • Adecuar las instalaciones <p>Gestión Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.2.1 c No se evidencia la documentación de los procedimientos en el subproceso de relaciones interinstitucionales e internacionales. • 5.4.1 Los objetivos de Calidad carecen de indicadores para medir su logro. • 5.4.2 b En el manual de Calidad no ha sido actualizado teniendo en cuenta la inclusión de los nuevos procesos.

Responsable	Formato
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
20-11-2014	20-11-2014
Tipo de Documento	Tema

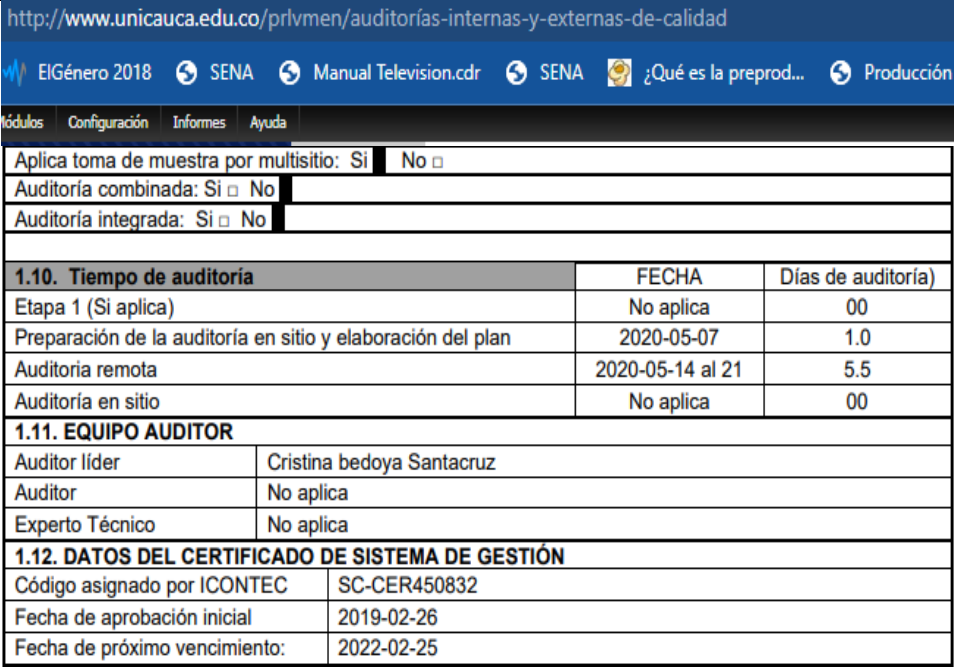

Informe de Auditoría	Informe consolidado de Auditorías año 2014								
Responsable	Formato								
Prof Universitario Gestión de la Calidad	Digital								
Fecha de Creación	Fecha de Publicación								
23 de Octubre de 2015	23 de Octubre de 2015								
Circulación	Evidencia								
Página Web Plataforma LVMEN	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Universidad del Cauca</p> <p>Oficina de Planeación y de Desarrollo Institucional</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Universidad del Cauca</p> <p>Oficina de Planeación y de Desarrollo Institucional</p> </div> </div> <p>2:2-52-46/694 Popayán, Noviembre 20 de 2014</p> <p>Doctor Juan Diego Castrillón Orrego Rector Universidad del Cauca</p> <p>Asunto: Informe de auditorías internas de calidad año 2014</p> <p>Cordial saludo:</p> <p>De manera atenta envió informe de las auditorías internas de calidad programadas para el mes de Agosto de 2014.</p> <p>1. Objetivo de auditoría. Establecer la planificación y realización de las Auditorías de Calidad a los Procesos Universitarios, enfocado a verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión bajo la Norma NTC-OP-1000:2009, e identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema.</p> <p>2. Objetivo del informe. Presentar el resultado de las auditorías internas de calidad, realizada en los meses de Agosto, Septiembre y Octubre de 2014 a los procesos: Gestión Estratégica, Formación, Gestión Administrativa y Gestión de la Cultura y el bienestar universitario.</p> <p>3. Alcance de la auditoría. Aplica a todos los procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Cauca, incluyendo el seguimiento a los indicadores y a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>4. Verificaciones realizadas. Por medio de entrevistas, listas de chequeo y revisión documental se procedió a verificar el cumplimiento de los criterios de la auditoría en los procesos, de acuerdo al programa de auditorías internas de calidad vigencia 2014.</p> <p>5. Equipo Auditor. Se contó con un equipo auditor conformados por 12 funcionarios capacitados por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA en auditorías internas de calidad bajo la Norma ISO 19011:2011</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Cintento de Santo Domingo Calle No. 1370 Popayán - Colombia - Correo electrónico: R209900 Eax. 1360 www.ucauca.edu.co - Email: planeacion@ucauca.edu.co</p> <p style="text-align: right;">Frente a este escenario sugiero lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es importante realizar actividades de sensibilización a todos los niveles jerárquicos de la Institución, para que todos los funcionarios se comprometan a aportar en el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el ánimo de lograr la certificación de calidad • La realización de las Auditorías, también es una oportunidad para que los responsables de los procesos se den cuenta de las debilidades presentadas y para que se implementen acciones preventivas que permitan evitar la presentación de No Conformidades por el incumplimiento de los requisitos de la Norma NTCGP y de las normas internas, en el momento de la realización de una auditoría externa de calidad. • Es recomendable programar y ejecutar visitas periódicas a las sedes universitarias, para brindar apoyo y para verificar la aplicación de políticas y directrices relativas al Sistema de Gestión de Calidad. <p style="text-align: center;">Universitariamente,</p> <p style="text-align: center;">Jaime León Villegas Arias Profesional Universitario Área sistema integrado gestión de la calidad Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional</p> <p style="font-size: x-small;">No de folios: 47 Folios C.C Ing. Fredy Eduardo López Daza, Dra. Janeth Noguera Ramos: Representantes de la alta Dirección Dra. Lucía Amparo Guzmán – Jefe Oficina de Control Interno</p> <p style="font-size: x-small;">Proyecto: Jaime Villegas Arias</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Cintento de Santo Domingo Calle No. 1370 Popayán - Colombia - Correo electrónico: R209900 Eax. 1360 www.ucauca.edu.co - Email: planeacion@ucauca.edu.co</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Proceso Auditado</th> <th style="width: 25%;">Fortalezas</th> <th style="width: 25%;">Oportunidades de mejora</th> <th style="width: 35%;">No Conformidades respecto a la NTCGP1000</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión estratégica</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia buena disposición de la alta dirección para fortalecer el sistema integrado de gestión • Buena disposición de los funcionarios para atender la auditoría </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe trabajar en equipo con los responsables del proceso de modernización administrativa y con la vicerrectoría administrativa para los temas relacionados con calidad • Sensibilizar a los </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • No se encontró actualización al plan de riesgos desde 2012 incumpliendo numeral 4.1 g, lo que constituye una no conformidad • No hay registros </td> </tr> </tbody> </table>	Proceso Auditado	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No Conformidades respecto a la NTCGP1000	Gestión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia buena disposición de la alta dirección para fortalecer el sistema integrado de gestión • Buena disposición de los funcionarios para atender la auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe trabajar en equipo con los responsables del proceso de modernización administrativa y con la vicerrectoría administrativa para los temas relacionados con calidad • Sensibilizar a los 	<ul style="list-style-type: none"> • No se encontró actualización al plan de riesgos desde 2012 incumpliendo numeral 4.1 g, lo que constituye una no conformidad • No hay registros
Proceso Auditado	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No Conformidades respecto a la NTCGP1000						
Gestión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia buena disposición de la alta dirección para fortalecer el sistema integrado de gestión • Buena disposición de los funcionarios para atender la auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe trabajar en equipo con los responsables del proceso de modernización administrativa y con la vicerrectoría administrativa para los temas relacionados con calidad • Sensibilizar a los 	<ul style="list-style-type: none"> • No se encontró actualización al plan de riesgos desde 2012 incumpliendo numeral 4.1 g, lo que constituye una no conformidad • No hay registros 						
Responsable	Formato								
Prof Universitario	Digital								

Gestión de la Calidad	
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
15-12-2015	Prof Universitario Gestión de la Calidad
Circulación	Evidencia
Portal LVMEN, página Institucional	 <p>Se evidencia compromiso en aportar para la mejora del Sistema de Gestión de calidad por parte del coordinadores de los programas de Ingeniería de sistemas y tecnología en telemática</p> <p>Se tiene claramente identificadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Programa Tec. En Telemática</p> <p>Se evidencia conocimiento de las normas que le aplican al subproceso auditado.</p> <p>Se cuenta con equipos de cómputo en buen estado para las labores de los profesores.</p> <p>Entienden y aplican la política de calidad v se</p> <p>Reforzar el conocimiento del mapa de procesos, caracterización del proceso, y como se articulación el Sistema de calidad de la calidad con la Facultad de Ingeniería electrónica.</p> <p>Reforzar el conocimiento del procedimiento para la elaboración y control de documentos, disponible en el subproceso Gestión de la calidad administrativa, así como el uso correcto de los documentos del sistema de calidad en su última versión.</p> <p>4.1g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los profesores, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación.</p> <p>6.3 Se evidencia la necesidad de que el edificio donde funcionan los programas ingeniería de sistemas y tecnología en telemática cuenten con accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad como mujeres en embarazo y personas con dificultad en sus miembros inferiores.</p>
Responsable	Formato
Director Centro de Gestión de la Calidad	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
22-12-2016	22-12-2016
Circulación	Evidencia
Plataforma LVMEN	

	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2016 <p>Auditorías internas de calidad 2016</p> <table border="1"> <tr> <td>Turismo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Cuentan con la coordinadora del programa de turismo que está implementando el Sistema de Gestión de la Calidad y el compromiso por parte de la monitorea asignada al programa para realizar los procesos y subprocesos del programa. - El conocimiento y la organización de los involucrados del proceso, lo que permitió durante la auditoría la rápida </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar la matriz de riesgo, teniendo en cuenta que se evalúan, se crean planes de mejoramiento, para realizar los indicadores de los riesgos. - Realizar acompañamiento y asesoría por parte de la oficina de calidad en la implementación de los nuevos procesos y subprocesos, teniendo en cuenta el compromiso que tiene la coordinación del </td> <td> <p>6.2 Se detectó/evidencio que en el proceso de Departamento de Ciencias del Turismo que el 70% de los profesores son ocasionales lo que genera dificultad en el proceso de formación principalmente en el proceso de investigación dejando a un docente de planta con más de 10 estudiantes con procesos de investigación y asesorías, 3 profesores de planta de los cuales 1 es el director y otro es coordinador ejerciendo funciones administrativas y 1 profesor en comisión de estudios.</p> <p>6.2.2 Se detectó/evidencio que en el proceso de Departamento de Ciencias del Turismo que no se hace seguimiento para las acciones de mejora a</p> </td> </tr> </table> <div style="text-align: center;">  <p>Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional</p> <p>Informe Consolidado Auditorías Internas de Calidad</p> <p>Código: PE-GS-2.2.1-FOR-16 Versión: 1 Fecha de Actualización: 01-09-2016</p> </div> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Proceso/Subproceso</td> <td>Fortalezas</td> <td>Oportunidades de mejora</td> <td>No Conformidades</td> </tr> </table>	Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentan con la coordinadora del programa de turismo que está implementando el Sistema de Gestión de la Calidad y el compromiso por parte de la monitorea asignada al programa para realizar los procesos y subprocesos del programa. - El conocimiento y la organización de los involucrados del proceso, lo que permitió durante la auditoría la rápida 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar la matriz de riesgo, teniendo en cuenta que se evalúan, se crean planes de mejoramiento, para realizar los indicadores de los riesgos. - Realizar acompañamiento y asesoría por parte de la oficina de calidad en la implementación de los nuevos procesos y subprocesos, teniendo en cuenta el compromiso que tiene la coordinación del 	<p>6.2 Se detectó/evidencio que en el proceso de Departamento de Ciencias del Turismo que el 70% de los profesores son ocasionales lo que genera dificultad en el proceso de formación principalmente en el proceso de investigación dejando a un docente de planta con más de 10 estudiantes con procesos de investigación y asesorías, 3 profesores de planta de los cuales 1 es el director y otro es coordinador ejerciendo funciones administrativas y 1 profesor en comisión de estudios.</p> <p>6.2.2 Se detectó/evidencio que en el proceso de Departamento de Ciencias del Turismo que no se hace seguimiento para las acciones de mejora a</p>	Proceso/Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No Conformidades
Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentan con la coordinadora del programa de turismo que está implementando el Sistema de Gestión de la Calidad y el compromiso por parte de la monitorea asignada al programa para realizar los procesos y subprocesos del programa. - El conocimiento y la organización de los involucrados del proceso, lo que permitió durante la auditoría la rápida 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar la matriz de riesgo, teniendo en cuenta que se evalúan, se crean planes de mejoramiento, para realizar los indicadores de los riesgos. - Realizar acompañamiento y asesoría por parte de la oficina de calidad en la implementación de los nuevos procesos y subprocesos, teniendo en cuenta el compromiso que tiene la coordinación del 	<p>6.2 Se detectó/evidencio que en el proceso de Departamento de Ciencias del Turismo que el 70% de los profesores son ocasionales lo que genera dificultad en el proceso de formación principalmente en el proceso de investigación dejando a un docente de planta con más de 10 estudiantes con procesos de investigación y asesorías, 3 profesores de planta de los cuales 1 es el director y otro es coordinador ejerciendo funciones administrativas y 1 profesor en comisión de estudios.</p> <p>6.2.2 Se detectó/evidencio que en el proceso de Departamento de Ciencias del Turismo que no se hace seguimiento para las acciones de mejora a</p>						
Proceso/Subproceso	Fortalezas	Oportunidades de mejora	No Conformidades						
Responsable	Formato								
--	--								
Fecha de Creación	Fecha de Publicación								
--	--								
Circulación	Evidencia								
Plataforma LVMEN	En el año 2017 no hubo ejercicios de Auditorías Internas (Cambio de Administración)								


Responsable	Formato
Auditoría Externa ICONTEC	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
05-04-2018	05-04-2018
Circulación	Evidencia
Plataforma LVMEN, página web Institucional	<p>http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/auditorías-internas-y-externas-de-calidad</p>  <p>• Año 2018</p> <p>Auditorías Internas Universidad del Cauca 2018</p> <p>Informe General Auditorías ICONTEC 2018</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</p>  <p>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</p> <p>Respecto a los Indicadores, es conveniente complementar los que se tienen, con otros que midan la eficacia de las acciones o estrategias desarrolladas para el logro de los objetivos.</p> <p>Control Interno</p> <p>Con respecto a la metodología de riesgos aplicada a la gestión de Control Interno, es importante que se estandarice con criterios más puntuales, la valoración de los impactos, asociando la valoración de variables como: Pérdida de imagen, limitación en la capacidad de prestación del servicio, impacto económico, continuidad institucional y cumplimiento de requisitos legales, entre otros. También se puede generar en cada aspecto evaluado, una escala con valores de impactos reales, de manera que se facilite la evaluación y que sus resultados, sean muy similares sin importar quienes o cuando se esté evaluando, para garantizar la repetibilidad y objetividad de la evaluación.</p> <p>Es valioso que se aplique esta herramienta de evaluación de riesgos en los procesos y áreas, como fuente para establecer los criterios de seguimiento y control del Control interno, permitiendo enfocarse en los aspectos que realmente sean más críticos para la Universidad y donde mayor detrimento o impactos de incumplimientos se puedan dar, para orientar el plan de control y acompañamiento.</p>





Responsable	Formato																				
Auditor Externo ICONTEC	Digital																				
Fecha de Creación	Fecha de Publicación																				
17-05-2019	17-05-2019																				
Circulación	Evidencia																				
Plataforma Web LVMEN, Página Institucional	<p>http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/auditorias-internas-y-externas-de-calidad</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">1.11. EQUIPO AUDITOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auditor líder</td> <td>ROSA NANCY HENAO SAN CHEZ</td> </tr> <tr> <td>Auditor</td> <td>SAUL ENRIQUEZ GARCIA</td> </tr> <tr> <td>Auditor</td> <td>ADRIANA HOYOS DUQUE</td> </tr> <tr> <td>Experto Técnico</td> <td>No Aplica</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Código asignado por ICONTEC</td> <td>SC-CER450832</td> </tr> <tr> <td>Fecha de aprobación inicial</td> <td>2016-02-26</td> </tr> <tr> <td>Fecha de próximo vencimiento:</td> <td>2019-02-25</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>ALLAZGOS DE LA AUDITORÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>oportunidades de mejora</p> <p>rocesos Estratégicos</p> <p>Establecer disposiciones documentadas para el análisis periódico de resultados (incluir seguimiento y evaluación) en los diferentes procesos con el propósito de contribuir a la toma de decisiones con base en datos, a la mejora del desempeño del proceso y de disminuir riesgos de incumplimiento.</p> <p>Es importante el seguimiento a los planes de acción de las auditorías internas para lograr una efectividad en la gestión programada.</p> <p>Es importante en la revisión por la dirección que se observe la tendencia de los indicadores para identificar mejoras y en el caso de no presentarse ejecutar planes de acción o modificar estrategias para el logro de los objetivos.</p> <p>Es importante identificar y documentar los requisitos a auditar en cada proceso para concientizar a los responsables sobre la necesidad de conocerlos e implementarlos, para facilitar la planificación de las auditorías.</p> <p>Es importante el seguimiento sistemático de la eficacia de acciones propuestas para mitigar riesgos con el fin de replantear acciones y mantener informada a la alta dirección.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	1.11. EQUIPO AUDITOR		Auditor líder	ROSA NANCY HENAO SAN CHEZ	Auditor	SAUL ENRIQUEZ GARCIA	Auditor	ADRIANA HOYOS DUQUE	Experto Técnico	No Aplica	1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		Código asignado por ICONTEC	SC-CER450832	Fecha de aprobación inicial	2016-02-26	Fecha de próximo vencimiento:	2019-02-25	ALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	<p>oportunidades de mejora</p> <p>rocesos Estratégicos</p> <p>Establecer disposiciones documentadas para el análisis periódico de resultados (incluir seguimiento y evaluación) en los diferentes procesos con el propósito de contribuir a la toma de decisiones con base en datos, a la mejora del desempeño del proceso y de disminuir riesgos de incumplimiento.</p> <p>Es importante el seguimiento a los planes de acción de las auditorías internas para lograr una efectividad en la gestión programada.</p> <p>Es importante en la revisión por la dirección que se observe la tendencia de los indicadores para identificar mejoras y en el caso de no presentarse ejecutar planes de acción o modificar estrategias para el logro de los objetivos.</p> <p>Es importante identificar y documentar los requisitos a auditar en cada proceso para concientizar a los responsables sobre la necesidad de conocerlos e implementarlos, para facilitar la planificación de las auditorías.</p> <p>Es importante el seguimiento sistemático de la eficacia de acciones propuestas para mitigar riesgos con el fin de replantear acciones y mantener informada a la alta dirección.</p>
1.11. EQUIPO AUDITOR																					
Auditor líder	ROSA NANCY HENAO SAN CHEZ																				
Auditor	SAUL ENRIQUEZ GARCIA																				
Auditor	ADRIANA HOYOS DUQUE																				
Experto Técnico	No Aplica																				
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN																					
Código asignado por ICONTEC	SC-CER450832																				
Fecha de aprobación inicial	2016-02-26																				
Fecha de próximo vencimiento:	2019-02-25																				
ALLAZGOS DE LA AUDITORÍA																					
<p>oportunidades de mejora</p> <p>rocesos Estratégicos</p> <p>Establecer disposiciones documentadas para el análisis periódico de resultados (incluir seguimiento y evaluación) en los diferentes procesos con el propósito de contribuir a la toma de decisiones con base en datos, a la mejora del desempeño del proceso y de disminuir riesgos de incumplimiento.</p> <p>Es importante el seguimiento a los planes de acción de las auditorías internas para lograr una efectividad en la gestión programada.</p> <p>Es importante en la revisión por la dirección que se observe la tendencia de los indicadores para identificar mejoras y en el caso de no presentarse ejecutar planes de acción o modificar estrategias para el logro de los objetivos.</p> <p>Es importante identificar y documentar los requisitos a auditar en cada proceso para concientizar a los responsables sobre la necesidad de conocerlos e implementarlos, para facilitar la planificación de las auditorías.</p> <p>Es importante el seguimiento sistemático de la eficacia de acciones propuestas para mitigar riesgos con el fin de replantear acciones y mantener informada a la alta dirección.</p>																					


Responsable	Formato																											
Auditor Externo ICONTEC	Digital																											
Fecha de Creación	Fecha de publicación																											
08-06-2020	08-06-2020																											
Circulación	Evidencia																											
Plataforma Web LVMEN, Página Institucional	<p>http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/auditorias-internas-y-externas-de-calidad</p>  <p>ElGénero 2018 SENA Manual Television.cdr SENA ¿Qué es la preprod... Producción</p> <p>Módulos Configuración Informes Ayuda</p> <p>Aplica toma de muestra por multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Auditoría combinada: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p>Auditoría integrada: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1.10. Tiempo de auditoría</th> <th>FECHA</th> <th>Días de auditoría)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Etapa 1 (Si aplica)</td> <td>No aplica</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan</td> <td>2020-05-07</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Auditoría remota</td> <td>2020-05-14 al 21</td> <td>5.5</td> </tr> <tr> <td>Auditoría en sitio</td> <td>No aplica</td> <td>00</td> </tr> </tbody> </table> <p>1.11. EQUIPO AUDITOR</p> <table border="1"> <tr> <td>Auditor líder</td> <td>Cristina bedoya Santacruz</td> </tr> <tr> <td>Auditor</td> <td>No aplica</td> </tr> <tr> <td>Experto Técnico</td> <td>No aplica</td> </tr> </table> <p>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</p> <table border="1"> <tr> <td>Código asignado por ICONTEC</td> <td>SC-CER450832</td> </tr> <tr> <td>Fecha de aprobación inicial</td> <td>2019-02-26</td> </tr> <tr> <td>Fecha de próximo vencimiento:</td> <td>2022-02-25</td> </tr> </table>	1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)	Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	00	Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-05-07	1.0	Auditoría remota	2020-05-14 al 21	5.5	Auditoría en sitio	No aplica	00	Auditor líder	Cristina bedoya Santacruz	Auditor	No aplica	Experto Técnico	No aplica	Código asignado por ICONTEC	SC-CER450832	Fecha de aprobación inicial	2019-02-26	Fecha de próximo vencimiento:	2022-02-25
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)																										
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	00																										
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-05-07	1.0																										
Auditoría remota	2020-05-14 al 21	5.5																										
Auditoría en sitio	No aplica	00																										
Auditor líder	Cristina bedoya Santacruz																											
Auditor	No aplica																											
Experto Técnico	No aplica																											
Código asignado por ICONTEC	SC-CER450832																											
Fecha de aprobación inicial	2019-02-26																											
Fecha de próximo vencimiento:	2022-02-25																											
	<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la inducción a todo el personal de la organización, en el conocimiento y entendimiento del proceso al cual pertenece, y la interacción de este, con los otros procesos. • En la etapa de la mejora, la denominación de "ajustar" reemplazando el concepto de "actuar", que se apique a todo los procesos y procedimientos. • Revisar las actividades del ciclo PHVA, para asegurar que pertenecen al ciclo asignado. <p>Es necesario mejorar la gestión de los riesgos, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una mayor alineación de los riesgos identificados en el análisis del contexto y partes interesadas, con los riesgos de los procesos. • Continuar con la formación a personal en la reidentificación de riesgos acorde a la política establecida, la definición de controles pertinentes, y registrar la forma como evaluaran la eficacia de dichas acciones. • La definición clara de la estructura del sistema (manifestada en la oportunidad de mejora anterior), de manera que facilite la asesoría en la identificación de los riesgos alineados al objetivo del nivel de proceso (macroproceso, proceso, subproceso), acorde al despliegue establecido del SGC y por ende el seguimiento. </div>																											

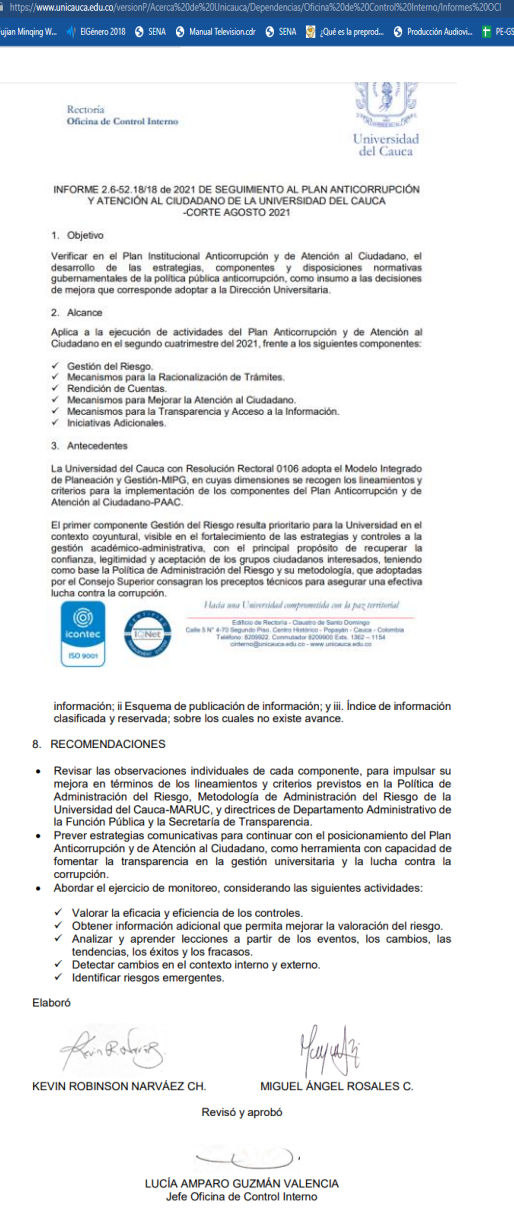
Evidencias Informes Oficina Asesora de Control Interno de 2011 hasta la Actualidad	
Responsable	Formato
Oficina Asesora de Control Interno	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
24-11-2011	24-11-2011
Circulación	Evidencia
Página Web Institucional Portal de Transparencia	 <p>En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional", la Universidad del Cauca pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:</p>  <p>El componente de la Administración del Riesgo no ha logrado avances significativos por la escasa apropiación de la metodología para la gestión de los riesgos. Por otra parte la automatización no ha contribuido a la interactividad y seguimiento permanentes que los riesgos y sus controles exigen en el día a día en su manejo.</p>

Responsable	Formato
Oficina Asesora de Control Interno	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
24-03-2012	24-03-2012
Circulación	Evidencia
Página Web Institucional Portal de Transparencia	 <p>Identificar los riesgos e indicadores del proceso contable. Los cuales se constituyen en una herramienta de gestión dentro del proceso contable.</p> <p>Realizar autoevaluaciones periódicas sobre el desempeño del Proceso Contable y dejar registro de ello.</p>

Responsable	Formato								
Oficina Asesora de Control Interno	Digital								
Fecha de Creación	Fecha de Publicación								
Diciembre de 2013	Diciembre de 2013								
Circulación	Evidencia								
Página Web Institucional Portal de Transparencia	 <p>Vigencia 2013</p> <p>Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno diciembre de 2013 a marzo de 2014</p> <p>Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno agosto de 2013 a noviembre de 2013</p> <p>Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno abril de 2013 a julio de 2013</p> <p>Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno diciembre de 2012 a marzo de 2013</p> <table border="1" data-bbox="526 1545 1269 1705"> <tr> <th colspan="4">INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIVERSIDAD DEL CAUCA – LEY 1474 DEL 2011</th> </tr> <tr> <td>Jefe de la Oficina de Control Interno</td> <td>Lucía Amparo Guzmán Valencia</td> <td>Período Evaluado: Agosto 2013 a Noviembre del 2013</td> <td>Fecha: Diciembre del 2013</td> </tr> </table> <p>las políticas de gestión del Talento Humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relativo a la administración del riesgo, algunos afirman haber realizado seguimiento a sus riesgos, pero no así, la actualización del mapa, ni han evaluado la efectividad de sus acciones. 	INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIVERSIDAD DEL CAUCA – LEY 1474 DEL 2011				Jefe de la Oficina de Control Interno	Lucía Amparo Guzmán Valencia	Período Evaluado: Agosto 2013 a Noviembre del 2013	Fecha: Diciembre del 2013
INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIVERSIDAD DEL CAUCA – LEY 1474 DEL 2011									
Jefe de la Oficina de Control Interno	Lucía Amparo Guzmán Valencia	Período Evaluado: Agosto 2013 a Noviembre del 2013	Fecha: Diciembre del 2013						
Responsable	Formato								

Oficina Asesora de Control Interno	Digital		
Fecha de Creación	Fecha de Publicación		
Abril de 2016	Abril de 2016		
Circulación	Evidencia		
Página Web Institucional Portal de Transparencia	<p>Vigencia 2016</p> <p> Informe No. 05 Revisión a la Contratación de la Unidad de Salud 2016</p> <p> Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno agosto - noviembre de 2016</p> <p> Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno abril - julio de 2016</p> <p> Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno diciembre de 2015 a marzo de 2016</p> <p>Dificultades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Sistema de PQRS no logra aún el desarrollo deseado como medio eficaz de atención y retroalimentación del servicio a las partes interesadas. ✓ El elemento de gestión documental no cuenta con la implementación de un programa de gestión documental a partir de una política debidamente aprobada por la alta Dirección, ni ha considerado los riesgos por pérdida de documentos; ✓ La información del portal web no se encuentra debidamente actualizada frente a algunos temas que exigen la Ley 1712/014. 		
Responsable	Formato		
Oficina Asesora de Control Interno	Digital		
Fecha de Creación	Fecha de Publicación		
Junio de 2020	Junio 2020		
Circulación	Evidencia		
Página Web Institucional Portal de Transparencia	<p>Vigencia 2020</p> <p>Informe Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno – Corte Junio de 2020</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Evaluación de riesgos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">No</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">41%</div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> Debilidades: La administración del riesgo no ha logrado posicionarse idealmente como punto de partida de la gestión estratégica y operativa de la Institución. </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> Fortalezas: Se cuenta con la política y la metodología para la Administración del Riesgo en la Universidad de Cauca, que se está socializando con los procesos y aplicando en el levantamiento de los riesgos. </td> </tr> </table>	Debilidades: La administración del riesgo no ha logrado posicionarse idealmente como punto de partida de la gestión estratégica y operativa de la Institución.	Fortalezas: Se cuenta con la política y la metodología para la Administración del Riesgo en la Universidad de Cauca, que se está socializando con los procesos y aplicando en el levantamiento de los riesgos.
Debilidades: La administración del riesgo no ha logrado posicionarse idealmente como punto de partida de la gestión estratégica y operativa de la Institución.	Fortalezas: Se cuenta con la política y la metodología para la Administración del Riesgo en la Universidad de Cauca, que se está socializando con los procesos y aplicando en el levantamiento de los riesgos.		
Responsable	Formato		

Oficina Asesora de Control Interno	Digital Excel																									
Fecha de Creación	Fecha de Publicación																									
Junio de 2020	Diciembre de 2020																									
Circulación	Evidencia																									
Página Web Institucional Portal de Transparencia	<p data-bbox="488 499 1344 579"> https://www.unicauca.edu.co/versionP/Acerca%20de%20Unicauca/Dependencias/Oficina%20de%20Control%20Interno/Informes%20OCI Juan Mingqing W... ElGénero 2018 SENA Manual Television.cdr SENA ¿Qué es la preprod... Producción Audiovi... PE-GS </p> <div data-bbox="488 617 1344 903" style="text-align: center;"> <h2 data-bbox="724 646 1170 678">Informes de Evaluación y Seguimiento</h2> <h3 data-bbox="516 737 662 768">Vigencia 2020</h3> <p data-bbox="565 821 1328 869">  Informes de Evaluación y Seguimiento a los Procesos Institucionales. Vigencia 2020 </p> </div> <table border="1" data-bbox="488 1073 1344 1430" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #76923c; color: white;"> <th data-bbox="488 1073 509 1266">No.</th> <th data-bbox="509 1073 824 1266">Referencia a Análisis y verificaciones en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</th> <th data-bbox="824 1073 1149 1266">Observaciones de la evaluación independiente (tener en cuenta papel de líneas de defensa)</th> <th data-bbox="1149 1073 1211 1266">Funcionando (1/2/3)</th> <th data-bbox="1211 1073 1344 1266">Evaluación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="488 1266 509 1304">1</td> <td data-bbox="509 1266 824 1304">Versión actualizada del Mapa de Riesgos con base en el análisis de los factores internos y externos.</td> <td data-bbox="824 1266 1149 1304">La actualización de los riesgos mantienen fallas en la identificación.</td> <td data-bbox="1149 1266 1211 1304"></td> <td data-bbox="1211 1266 1344 1304"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1304 509 1341">2</td> <td data-bbox="509 1304 824 1341"></td> <td data-bbox="824 1304 1149 1341"></td> <td data-bbox="1149 1304 1211 1341"></td> <td data-bbox="1211 1304 1344 1341"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1341 509 1379">3</td> <td data-bbox="509 1341 824 1379"></td> <td data-bbox="824 1341 1149 1379"></td> <td data-bbox="1149 1341 1211 1379"></td> <td data-bbox="1211 1341 1344 1379"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1379 509 1417">4</td> <td data-bbox="509 1379 824 1417"></td> <td data-bbox="824 1379 1149 1417"></td> <td data-bbox="1149 1379 1211 1417">2</td> <td data-bbox="1211 1379 1344 1417">Deficiencia de control (diseño o ejecución)</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Referencia a Análisis y verificaciones en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Observaciones de la evaluación independiente (tener en cuenta papel de líneas de defensa)	Funcionando (1/2/3)	Evaluación	1	Versión actualizada del Mapa de Riesgos con base en el análisis de los factores internos y externos.	La actualización de los riesgos mantienen fallas en la identificación.			2					3					4			2	Deficiencia de control (diseño o ejecución)
No.	Referencia a Análisis y verificaciones en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Observaciones de la evaluación independiente (tener en cuenta papel de líneas de defensa)	Funcionando (1/2/3)	Evaluación																						
1	Versión actualizada del Mapa de Riesgos con base en el análisis de los factores internos y externos.	La actualización de los riesgos mantienen fallas en la identificación.																								
2																										
3																										
4			2	Deficiencia de control (diseño o ejecución)																						

Responsable	Formato
Oficina Asesora de Control Interno	Digital
Fecha de Creación	Fecha de Publicación
Junio de 2021	Junio de 2021
Circulación	Evidencia
Página Web Institucional Portal de Transparencia	 <p>Informe 2.6-52.18/18 de 2021 DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA -CORTE AGOSTO 2021</p> <p>1. Objetivo</p> <p>Verificar en el Plan Institucional Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el desarrollo de las estrategias, componentes y disposiciones normativas gubernamentales de la política pública anticorrupción, como insumo a las decisiones de mejora que corresponde adoptar a la Dirección Universitaria.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplica a la ejecución de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el segundo cuatrimestre del 2021, frente a los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión del Riesgo. ✓ Mecanismos para la Racionalización de Trámites. ✓ Rendición de Cuentas. ✓ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. ✓ Iniciativas Adicionales. <p>3. Antecedentes</p> <p>La Universidad del Cauca con Resolución Rectoral 0106 adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en cuyas dimensiones se recogen los lineamientos y criterios para la implementación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC.</p> <p>El primer componente Gestión del Riesgo resulta prioritario para la Universidad en el contexto coyuntural, visible en el fortalecimiento de las estrategias y controles a la gestión académico-administrativa, con el principal propósito de recuperar la confianza, legitimidad y aceptación de los grupos ciudadanos interesados, teniendo como base la Política de Administración del Riesgo y su metodología, que adoptadas por el Consejo Superior consagran los preceptos técnicos para asegurar una efectiva lucha contra la corrupción.</p> <p>información; ii Esquema de publicación de información; y iii. Índice de información clasificada y reservada; sobre los cuales no existe avance.</p> <p>8. RECOMENDACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar las observaciones individuales de cada componente, para impulsar su mejora en términos de los lineamientos y criterios previstos en la Política de Administración del Riesgo, Metodología de Administración del Riesgo de la Universidad del Cauca-MARUC, y directrices de Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia. • Prever estrategias comunicativas para continuar con el posicionamiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta con capacidad de fomentar la transparencia en la gestión universitaria y la lucha contra la corrupción. • Abordar el ejercicio de monitoreo, considerando las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la eficacia y eficiencia de los controles. ✓ Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo. ✓ Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos. ✓ Detectar cambios en el contexto interno y externo. ✓ Identificar riesgos emergentes. <p>Elaboró</p> <p>KEVIN ROBINSON NARVÁEZ CH. MIGUEL ÁNGEL ROSALES C.</p> <p>Revisó y aprobó</p> <p>LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA Jefe Oficina de Control Interno</p>

Año	Auditoría Interna	Auditoría Externa	Informe OCI
2011	No hay registro		Si
2012	No hay registro		Si
2013	Si		Si
2014	Si		No
2015	Si		No
2016	Si		Si
2017	No		NO
2018		Si	NO
2019		Si	NO
2020		Si	Si
2021			Si

Desde el año 2011, existe registro de informes de la Oficina Asesora de Control interno y desde el 2013 existe registro de auditorías internas y externas, los resultados de las auditorías de calidad, año a año han evidenciado que la gestión de los riesgos estratégicamente requiere planes de acción entre ellos la comunicación entre los grupos de interés internos, las dependencias y quienes lideran el tema a nivel institucional.

La anterior información evidencia que a lo largo de estos nueve años de auditorías exceptuando el año 2017 en el que no se realizaron auditorías internas, siempre han quedado oportunidades de mejora al respecto de gestión del riesgo.

Normativamente la Universidad del Cauca realiza los programas de auditoría anuales, por haber adoptado proceso de certificación de procesos ante el ente certificador ICONTEC.

Para llegar a la identificación del problema se revisaron los documentos referentes a resultados de auditorías que a nivel institucional reposan en la plataforma LVMEN de documentos institucionales en el banner de Auditorías.

A su vez, se revisó el portal de transparencia que también se encuentra en la página institucional de la Universidad del Cauca, para acceder a los informes por años de la Oficina de Control Interno, relacionada con gestión del riesgo.

Normativamente la Universidad del Cauca a través de la Oficina de Control Interno realiza seguimiento cada año para verificar el grado de desarrollo en el Plan Institucional Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, el desarrollo de estrategias, controles, componentes y disposiciones normativas gubernamentales de la política pública anticorrupción, como insumo para la mejora que se le entregue a la Dirección Universitaria.

Para iniciar mi trabajo de pasantía era necesario tener una base documental para determinar la necesidad de realizar una práctica que aporte a poner en común todos estos componentes y que además sea el punto de partida concreto para el objetivo de la pasantía.

A continuación, se hace una relación con algunos de los apartes de los informes de las dos fuentes que se tienen en cuenta para la pasantía.

De acuerdo a los resultados de auditorías desde 2012, siempre se han hecho recomendaciones respecto a poner atención o fortalecer la gestión de los riesgos, primero para hacer más eficiente la gestión institucional, segundo para dar cumplimiento a requisitos de orden normativo a nivel nacional en la gestión pública.

Revisión Documental

Año 2012

No se encontró actualización al plan de riesgos desde el 2012 incumpliendo el numeral 4.1 g, lo que constituye una No conformidad, esto se refería al Proceso Estratégico Año 2014, como resultado de las auditorías internas de esa época.

Responsable del informe:

Jaime León Villegas Arias Profesional Universitario Área sistema integrado gestión de la calidad Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.

Año 2015

Programa Dirección de Banda

7.5- 8.2.4 Se conoce el mapa de riesgos, tienen riesgos que no están inmersos en el mapa.

Programa de Historia

4.1 Desconocimiento del tema Administración del Riesgo, el uso de la matriz de riesgos del Proceso Gestión de la Formación.

Programa Tecnología en Telemática

4.1g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los profesores, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación.

Se sugiere realizar taller para coordinadores y jefes de Departamento y decanos para levantar riesgos, indicadores, formatos procedimientos entre otros. Esta sugerencia se realizaba en el informe general para programas pertenecientes a la Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.

2016

Resultado del informe auditorías 22 de diciembre del 2016

Se referían al Programa de turismo:

7.5 Se evidenció que en el Departamento de Ciencias del Turismo que se tiene matriz de riesgo, la necesidad de personal de profesores de planta para el programa, se registran en las actas, los riesgos no se cuantifican ni se evalúan para procesos de mejora continua.

Programa de Geotecnología

4.1.g Se puede observar que el tema de la administración del riesgo no es conocido por los docentes, desconocen el mapa de riesgos del proceso de Gestión de la formación.

2017

En este año no se llevaron a cabo ejercicios de auditorías por cambio de administración.

2018

Descripción de la no conformidad:

La revisión por la dirección presenta falencias para planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)

2019

Resultado informe de Auditoría Externa ICONTEC

Evidencia:

En la revisión por la dirección presentada con fecha del 19 de febrero de 2018, y que evalúa la gestión de 2017, no se presentó el análisis de tendencias, relativas a la retroalimentación de las partes interesadas, ni respecto a la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

Oportunidad de Mejora

Establecer disposiciones documentadas para el análisis periódico de resultados (incluir seguimiento y evaluación) en los diferentes procesos con el propósito de contribuir a la toma de decisiones con base en datos, a la mejora del desempeño del proceso y de disminuir riesgos de incumplimiento.

Es importante el seguimiento sistemático de la eficacia de acciones propuestas para mitigar riesgos con el fin de replantear acciones y mantener informada a la alta dirección.

2020

Informe de Auditorías Externas ente certificador

Es necesario mejorar la gestión de los riesgos, mediante:

- Una mayor alineación de los riesgos identificados en el análisis del contexto y partes interesadas, con los riesgos de los procesos.
- Continuar con la formación a personal en la reidentificación de riesgos acorde a la política establecida, la definición de controles pertinentes, y registrar la forma como evaluará la eficacia de dichas acciones.
- La definición clara de la estructura del sistema (manifestada en la oportunidad de mejora anterior), de manera que facilite la asesoría en la identificación de los riesgos alineados al objetivo del nivel de proceso (macro proceso, proceso, subproceso), acorde al despliegue establecido del SGC y por ende el seguimiento.

Además:

Los auditados presentaron confusión entre los conceptos “No conformidad” y “Servicios no Conformes”, así como en las acciones para gestionar los riesgos.

Teniendo en cuenta los antecedentes, la Universidad del Cauca ha logrado avances en la Gestión del Riesgo. Se tiene la Política Integral de Gestión del Riesgo (Acuerdo 029 de 2019, La metodología MARUC, para la gestión, cuyo resultado es el mapa de riesgos Institucional con 26 riesgos identificados. Fortalecer la debilidad de cada uno de estos elementos desde la Comunicación Organizacional es el objetivo a alcanzar.

A partir de los aspectos descritos anteriormente se considera importante abordar el problema desde la necesidad de la comunicación.

Desde el campo de la comunicación pública el problema se abordará desde tres dimensiones: la dimensión organizativa, la dimensión informativa y la gestión del conocimiento en la institución. Para esto es preciso entender la comunicación pública como espacio de la deliberación, zona de intersección, del interés general, se promueve

la participación ciudadana en asuntos públicos. Lo público, se ha convertido en buscar opciones para fortalecer la participación individual y colectiva de manera organizada (MCPOI, 2004, pág. 34).

A continuación, se describen las dimensiones mencionadas.

Dimensión Organizativa: se refiere al campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organicidad y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la entidad envía hacia la sociedad, señales que, inevitablemente, revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad. (MCPOI, 2004, pág. 26)

Dimensión informativa: Según el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI), se refiere al campo de actuación de la comunicación pública que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato; escenario comúnmente asociado a los medios de comunicación y de manera más específica al periodismo, en el que se juegan la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida hacia la sociedad y donde operan el manejo de medios y las oficinas de prensa.

Gestión del conocimiento: Esta dimensión y de acuerdo al capítulo VI del MIPG, aborda y da alcance a todas las experiencias y actividades que se desarrollan en la entidad para lograr una interacción entre los procesos, teniendo en cuenta su participación del Capital o Talento Humano y la técnica en la realización de las actividades cotidianas.

De la mano de las NTI Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en pro de la mejora de la eficiencia y la gestión del conocimiento entre los servidores públicos dentro de una misma organización, y como lo he propuesto en el proyecto de grado, aún esta propuesta puede ser referente para otras organizaciones, en el uso del valor intangible como es la construcción de conocimiento a través de su Talento Humano.